



**Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου  
Σχολή Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών  
Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών  
«Διακυβέρνηση και Δημόσιες Πολιτικές»**

**«Οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης  
στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση και η αξιολόγηση  
του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της χώρας  
σύμφωνα με το Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και  
Κοινωνίας DESI της ΕΕ»**

**Μαρία Γ. Πετροπούλου**

Κόρινθος, Σεπτέμβριος 2019



**University of Peloponnese  
Faculty of Social and International Sciences  
Department of Political Science and International  
Relations**

**Master Program in  
«Governance and Public Policies»**

**"The applications of e-Government in Greek Public Administration and the Evaluation of the Digital Transformation of the country according to the EU DESI Digital Economy and Society Index"**

**Maria G. Petropoulou**

Corinth, September 2019

## ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Με την παρούσα δήλωση:

1. Δηλώνω ρητά και ανεπιφύλακτα ότι η διπλωματική εργασία που σας καταθέτω αποτελεί προϊόν δικής μου πνευματικής προσπάθειας, δεν παραβιάζει τα δικαιώματα τρίτων μερών και ακολουθεί τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα επιστημονικής συγγραφής, τηρώντας πιστά την ακαδημαϊκή δεοντολογία.
2. Οι απόψεις που εκφράζονται αποτελούν αποκλειστικά ευθύνη της συγγραφέως και ο επιβλέπων, οι εξεταστές, το Τμήμα και το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου δεν υιοθετούν κατ' ανάγκη τις εκφραζόμενες απόψεις ούτε φέρουν οποιαδήποτε ευθύνη για τυχόν λάθη και παραλείψεις.

Η δηλούσα

.....

(Υπογραφή)



*στα παιδιά μου*

*Μαριάννα και Σωτήρη*





## Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα της διπλωματικής μου εργασίας, κ. Μάνο Παπάζογλου, επίκουρο καθηγητή του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, για την πολύτιμη καθοδήγησή του και την άψογη συνεργασία. Η συμβολή του έδρασε καταλυτικά στην εκπόνηση και επιτυχή ολοκλήρωση της παρούσας.

Επίσης, ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλω στον σύζυγο μου και στους γονείς μου, οι οποίοι με τη βοήθειά τους και την υπομονή που επέδειξαν καθ' όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών, στάθηκαν πολύτιμοι αρωγοί δίνοντας μου δύναμη να φέρω εις πέρας την προσπάθειά μου.



# **«Οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση και η αξιολόγηση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της χώρας σύμφωνα με το Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας DESI της ΕΕ»**

**Σημαντικοί όροι:** Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - Ψηφιακός Μετασχηματισμός - Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) - Δημόσια Διοίκηση - Μεταρρύθμιση - Εκσυγχρονισμός - Ευρωπαϊκός Δείκτης DESI

## **Περίληψη**

Η παρούσα διπλωματική εργασία με τίτλο «Οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση και η αξιολόγηση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της χώρας σύμφωνα με το Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας DESI της ΕΕ» πραγματεύεται το θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς αποτελεί το ‘εργαλείο’ για τον εκσυγχρονισμό και τη μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης. Μελετάται η συμβολή της προς μια αποτελεσματική και ποιοτικά αναβαθμισμένη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων μέσα από την εφαρμογή ολοκληρωμένων και εν εξελίξει ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Επισημαίνεται επίσης η αξία των καλών πρακτικών σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο. Εν συνεχεία εξετάζεται ο δείκτης DESI της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με τον οποίο αξιολογείται η θέση που κατέχει η Ελλάδα στον ευρωπαϊκό ψηφιακό χάρτη. Τέλος, μέσω των στοιχείων του δείκτη DESI εξάγονται χρήσιμα συμπεράσματα και παρουσιάζονται προτάσεις πολιτικής προκειμένου να επιτευχθεί ψηφιακή σύγκλιση με τις άλλες χώρες της ΕΕ.



# **"The applications of e-Government in Greek Public Administration and the Evaluation of the Digital Transformation of the country according to the EU DESI Digital Economy and Society Index"**

**Keywords:** e-Government - Digital Transformation - Information and Communication Technologies (ICT) - Public Administration -Reform-Modernization-European Indicator DESI

## **Abstract**

This diploma thesis is titled "The applications of e-Government in Greek Public Administration and the Evaluation of the Digital Transformation of the country according to the EU DESI Digital Economy and Society Index" deals with the issue of e-government as the 'tool' for modernizing and reforming public's administration. Its contribution to an effective and quality upgraded service to citizens and businesses through the implementation of integrated and ongoing public e-services is being studied. The value of good practices at European and national level is also highlighted. The European Commission's DESI index then assesses Greece's position on the European digital map. Finally, through the DESI data, useful conclusions are being provided and proposals of policy are simultaneously being presented in order to achieve digital convergence with other European countries.



# Περιεχόμενα

Περίληψη	
Abstract	
Κατάλογος Πινάκων	
Κατάλογος Διαγραμμάτων	
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	1
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:Το περιβάλλον της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης</b> .....	6
1.1 Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	6
1.2 Το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο.....	7
1.3 Πηγές χρηματοδότησης.....	10
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:Ελληνικοί ηλεκτρονικοί κυβερνητικοί κόμβοι</b> .....	12
2.1 Επιτυχημένες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.....	15
2.1.1 Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων-ΓΓΠΣ... 15	
2.1.2 Πόθεν Έσχες.....	16
2.1.3 Διαύγεια.....	17
2.1.4 Ανοικτή Διακυβέρνηση-Open gov και Ανοικτά Δεδομένα-Open data.....	17
2.1.5 Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού.....	18
2.1.6 Ενιαία Αρχή πληρωμής-ΕΑΠ.....	20
2.1.7 Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση.....	21
2.1.8 Σύζευξις I και II.....	22
2.2 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες με μικρό βαθμό επιτυχίας ή σε εξέλιξη... 25	

2.2.1 Πύλη ΕΡΜΗΣ.....	25
2.2.2 Ελληνικό Κτηματολόγιο.....	26
2.2.3 Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος ή G-Cloud.....	28
2.2.4 Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής και Ποινικής Δικαιοσύνης.....	29
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Καλές Πρακτικές.....</b>	<b>31</b>
3.1 Επιτυχημένες Πρακτικές σε ευρωπαϊκό επίπεδο.....	31
3.1.1 Εσθονία.....	31
3.1.2 Δανία.....	33
3.1.3 Ολλανδία.....	34
3.1.4 Ηνωμένο Βασίλειο.....	36
3.2 Παραδείγματα Καλών Πρακτικών στην Ελλάδα.....	38
3.2.1 Δήμος Τρικκαίων.....	38
3.2.2 Οδηγός του Πολίτη της Περιφέρειας Ηπείρου.....	39
3.2.3 Δ/ση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Π.Ε. Ηρακλείου....	40
3.2.4 Το wiki diadikasies.gr.....	40
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην ΕΕ και η αποτίμηση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της χώρας.</b>	<b>41</b>
4.1 Ο σχεδιασμός της Ευρωπαϊκής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2016-2020.....	41
4.2 Ο δείκτης DESI για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην ΕΕ και η θέση της Ελλάδας.....	42
4.3 Οι Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες στην ΕΕ και η κατάταξη της Ελλάδας.....	45



4.4 Ο δείκτης DESI για το 2019 και η πρόοδος της Ελλάδας.....	48
4.4.1 Η Συνδεσιμότητα.....	50
4.4.2 Το Ανθρώπινο Κεφάλαιο.....	51
4.4.3 Οι Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες.....	52
<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....</b>	<b>54</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>	<b>58</b>

## Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1.1:Στρατηγικές, δράσεις και επιχειρησιακά προγράμματα για την εξέλιξη της ΗΔ.....	11
Πίνακας 2.1:Ολοκληρωμένες ή σε εξέλιξη ηλεκτρονικές υπηρεσίες ....	13
Πίνακας 3.1:Κομβικά έργα της ΗΔ στην Εσθονία.....	33
Πίνακας 3.2:Οι χώρες της ΕΕ με τα υψηλότερα ποσοστά ευρυζωνικής σύνδεσης.....	35
Πίνακας 4.1:Κατάταξη της Ελλάδας σύμφωνα με το δείκτη DESI.....	44
Πίνακας 4.2:Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες 2018-Ελλάδα.....	47
Πίνακας 4.3:Συνδεσιμότητα 2019-Ελλάδα.....	50
Πίνακας 4.4:Ανθρώπινο Κεφάλαιο 2019-Ελλάδα.....	51
Πίνακας 4.5:Η κατάταξη της Ελλάδας στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες το 2019.....	52
Πίνακας 4.6:Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες 2019-Ελλάδα.....	53

## **Κατάλογος Διαγραμμάτων**

Διάγραμμα 2.1:Σύστημα Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων.....	20
Διάγραμμα 4.1:Δείκτης DESI 2018.....	43
Διάγραμμα 4.2:DESI 2018-επίδοση ανά παράμετρο.....	44
Διάγραμμα 4.3:DESI 2018-Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες ανά χώρα...46	
Διάγραμμα 4.4:Δείκτης DESI 2019.....	49



## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Είναι κοινά παραδεκτό ότι την τελευταία δεκαετία η Δημόσια Διοίκηση στη χώρα μας, με τη βοήθεια των ΤΠΕ, κινείται ολοένα και πιο πολύ προς τον εκσυγχρονισμό των λειτουργιών της και τη βελτίωση των οργανωτικών της δομών στοχεύοντας στην παροχή αναβαθμισμένων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η εξέλιξη αυτή αποτελεί απόρροια της αλματώδους ανάπτυξης των ΤΠΕ και συγκεκριμένα του διαδικτύου, το οποίο προσφέρει το πλεονέκτημα της διασύνδεσης και της επικοινωνίας μεταξύ των χρηστών με χαμηλό κόστος και υψηλές πλέον ταχύτητες. Επίσης, ένας άλλος λόγος που ώθησε τη ΔΔ να ακολουθήσει αυτήν την πορεία είναι η διάδοση και ευρεία χρήση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου. Οι πολίτες, έχοντας αποκομίσει θετική εμπειρία από την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών εμπορικών και τραπεζικών συναλλαγών, ώθησαν τη ΔΔ να υιοθετήσει νέα μορφή λειτουργίας προχωρώντας στην ηλεκτρονικοποίηση των συναλλαγών ώστε να αυξηθεί το χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών. Έτσι, μη μπορώντας η ΔΔ να αγνοήσει τις απαιτήσεις αυτές κατευθύνθηκε προς την ανάπτυξη και πρακτική εφαρμογή ενός σύγχρονου τρόπου λειτουργίας, το οποίο είναι γνωστό ως Νέο Δημόσιο Μάναντζμεντ. Το μοντέλο αυτό κλήθηκε να συμπληρώσει ή να αντικαταστήσει το παραδοσιακό γραφειοκρατικό μηχανισμό προσθέτοντας νέα στοιχεία και επιτυχημένες μεθόδους του ιδιωτικού τομέα. Τούτο σημαίνει ότι δίδεται έμφαση στη διαφάνεια και ανοιχτή πρόσβαση, στην αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα. Συνεπώς για την αντιμετώπιση των προκλήσεων αυτών οι ΤΠΕ αποτελούν το βασικό 'εργαλείο' και έτσι ένας νέος όρος εισάγεται αυτός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (Αποστολάκης, Λούκης, & Χάλαρης, 2008, σσ. 21-4)

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί το πεδίο εφαρμογής των ΤΠΕ και το μέσο που αναμορφώνει το διοικητικό μηχανισμό θέτοντας στο επίκεντρο τον πολίτη. Στόχος της η εξυγίανση της ΔΔ με μεγιστοποίηση του επιπέδου εξυπηρέτησης, μειώνοντας το χρόνο αναμονής, αυξάνοντας την παραγωγικότητα, ενισχύοντας τη λογοδοσία και τη διαφάνεια και φυσικά συμβάλλοντας στη μείωση του

δημοσιονομικού κόστους. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν πρέπει όμως να εξαντλείται στην απλοποίηση των διαδικασιών με τη λειτουργία διαδικτυακών πυλών και την προσφορά αυτοματοποιημένων υπηρεσιών της διοίκησης αλλά πρέπει να επιδρά στην ποιότητα της διακυβέρνησης χαράσσοντας σαφείς και αποτελεσματικές στρατηγικές. Τούτες θα πρέπει με τη σειρά τους να στοχεύουν στο μετασχηματισμό της διοίκησης, της κοινωνίας και της οικονομίας. (Γεωργαράκης, 2016, σ. 17)

Αν και τα τελευταία χρόνια καταγράφεται μια αξιόλογη προσπάθεια ενσωμάτωσης νέων μεθόδων τεχνολογίας, πληροφορικής και επικοινωνιών, η χώρα μας ωστόσο εμφανίζεται να υστερεί στην ΗΔ σύμφωνα με τους δείκτες επίδοσης που χρησιμοποιούν η ΕΕ και οι διεθνείς οργανισμοί. Στην παρούσα εργασία θα ασχοληθούμε με τον Ευρωπαϊκό Δείκτη DESI, που θέσπισε η ΕΕ προκειμένου να μετράται η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα των κ-μ σε αυτό τον τομέα. Σύμφωνα με το δείκτη Desi για το 2019, η Ελλάδα ανάμεσα στα 28 κράτη της ΕΕ κατατάσσεται στην:

- 17η θέση στην κάλυψη σταθερών ευρυζωνικών επικοινωνιών. Το 2018 ήταν στην 11η
- 23η θέση στην κάλυψη 4G. Το 2018 ήταν στην 22η
- 26η θέση στην κάλυψη ευρυζωνικών επικοινωνιών υψηλής ταχύτητας (NGA). Το 2018 ήταν στην 28η
- 25η θέση στο ανθρώπινο κεφάλαιο με τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες. Το 2018 ήταν πάλι στην 25η
- 26η θέση στη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών. Το 2018 ήταν στην 26η
- 28η θέση σε χρήστες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το 2018 ήταν στην 26η
- 22η θέση στην διαδικτυακή παροχή υπηρεσιών. Το 2018 ήταν στην 24<sup>η</sup> (DESI 2019 Έκθεση Ελλάδας)& (DESI 2018 Έκθεση Ελλάδας)

Δυστυχώς οι δείκτες αυτοί αναδεικνύουν τις δομικές ιδιαιτερότητες και τα προβλήματα της χώρας, καθώς παρουσιάζουν υστέρηση στις ψηφιακές δεξιότητες, χαμηλό επίπεδο όσον αφορά τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, μικρή πρόοδο στη συνδεσιμότητα αλλά και το επίπεδο των χρηστών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πολύ

κάτω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Εν συντομία διαπιστώνεται ότι η χώρα μας υπολείπεται έναντι των περισσότερων χωρών της ΕΕ ως προς την ενσωμάτωση ψηφιακών εφαρμογών στη ΔΔ.

Είναι γνωστό ότι αρκετά χαρακτηριστικά της ΔΔ αποτελούν τροχοπέδη στην πορεία προς την ψηφιακή ανάπτυξη του κράτους. Ιστορικά, η ελληνική δημόσια διοίκηση χαρακτηρίζεται από χαμηλή παραγωγικότητα, χρονοβόρες διαδικασίες, εμφανίζει έλλειψη σχεδιασμού και προγραμματισμού, ενώ κυριαρχείται από αφόρητο νομικισμό, φεραμαλισμό και τυπολατρία, δίνει δηλαδή έμφαση στη γραφειοκρατική εφαρμογή των διοικητικών διαδικασιών αδιαφορώντας για τα αποτελέσματα που παρέχει. (Μακρυδημήτρης, 1999, σσ. 184-185) Αναμφίβολα πρόκειται για μια δυσλειτουργική διοίκηση που εμφανίζει προβληματικό θεσμικό και νομικό πλαίσιο, νομοθετικά κενά και έλλειψη κωδικοποίησης. Εν γένει διέπεται από πολυνομία και κακής ποιότητας νομοθέτηση, χαρακτηριστικά που δυσχεραίνουν την ποιοτική παροχή των υπηρεσιών της. Προβλήματα όμως εμφανίζει όσον αφορά και την οργάνωση της. Πολυάριθμες υπηρεσίες με προβληματική επικοινωνία μεταξύ τους, ασαφείς αρμοδιότητες, έλλειψη διαφάνειας και λογοδοσίας καθώς δεν υπάρχει ορθή αποτύπωση των δικαιολογητικών που χρειάζονται για τη διεκπεραίωση της κάθε διαδικασίας. Επίσης, η κατάσταση δυσχεραίνει ακόμη περισσότερο με την έλλειψη κατάρτισης των υπαλλήλων αναφορικά με τη χρήση των νέων τεχνολογιών, με αποτέλεσμα να αποφεύγουν να αναλάβουν την ευθύνη για τη λειτουργία των νέων πληροφοριακών συστημάτων. Καθίσταται λοιπόν επιτακτική ανάγκη να απαλλαγεί η διοίκηση από την επικρατούσα κουλτούρα που επιβραδύνει την επιτυχή ανάπτυξη της ΗΔ. Προτείνεται δε η υιοθέτηση μιας ‘πελατοκεντρικής’ νοοτροπίας η οποία θέτει την ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη στο επίκεντρο. Αυτή μπορεί να επιτευχθεί μόνο αν αξιοποιηθούν πλήρως οι δυνατότητες της ψηφιακής τεχνολογίας. (Σπινέλλης & κ.ά., 2018, σσ. 19-20)

Τούτων δοθέντων είναι προφανές ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ήρθε να εκσυγχρονίσει τη ΔΔ ενσωματώνοντας υποδομές και πληροφοριακά συστήματα που στοχεύουν αφενός να απαλλάξουν τους πολίτες από το άλγος της γραφειοκρατικής ταλαιπωρίας και αφετέρου συντελούν στην εξοικονόμηση πόρων και εργατοωρών που σπαταλούσαν οι πολίτες και οι επιχειρηματίες στις ουρές των υπηρεσιών. Πλέον

είναι αναγκαίο να καλλιεργηθεί η αντίληψη ότι η ΗΔ είναι το όχημα που θα οδηγήσει στην ψηφιακή επανάσταση, πάνω στην οποία θα βασιστεί το αναπτυξιακό άλμα της ελληνικής οικονομίας και ότι αποτελεί το μέσο για την εφαρμογή μιας νέας διακυβέρνησης.

Η παρούσα εργασία στοχεύει να διερευνήσει την υφιστάμενη κατάσταση αναφορικά με την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα και να παρουσιάσει την πρόοδο που έχει συντελεστεί αλλά και να προσδιορίσει το επίπεδο χρήσης προγραμμάτων ψηφιακής τεχνολογίας σε σύγκριση με τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις. Ως κεντρικό ερευνητικό ερώτημα της εργασίας τίθεται το εξής : ποιός είναι ο βαθμός προόδου που έχει σημειώσει η χώρα μας όσον αφορά τον ψηφιακό μετασχηματισμό; Η εργασία ξεκινά με τον ορισμό της ΗΔ, το υπάρχων θεσμικό πλαίσιο και τις πηγές χρηματοδότησης. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι επιτυχημένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εν συνεχεία αυτές που εμφανίζουν μικρό βαθμό επιτυχίας καθώς οι περισσότερες βρίσκονται σε φάση εξέλιξης. Προχωρώντας γίνεται καταγραφή καλών πρακτικών στον τομέα της ΗΔ σε ευρωπαϊκό αλλά και εθνικό επίπεδο. Στο επόμενο κεφάλαιο επιχειρείται να αξιολογηθεί η θέση που κατέχει η χώρα μας αναφορικά με την εφαρμογή της ΗΔ σε σχέση με τα άλλα κράτη της ΕΕ σύμφωνα με τον ευρωπαϊκό δείκτη Desi. Δυστυχώς αποδεικνύεται από τα στοιχεία ότι η Ελλάδα δεν ανήκει στις ψηφιακά πρωτοπόρες χώρες δεδομένου ότι οι επιδόσεις της είναι χαμηλές σε σχέση με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Βέβαια η χώρα μας, με βάση τα τελευταία στοιχεία του δείκτη Desi για το 2019, φαίνεται να προοδεύει και να βελτιώνει τη θέση της σε αρκετούς τομείς. Όμως ο ρυθμός, με τον οποίο προχωρά, είναι εξαιρετικά αργός με αποτέλεσμα ο ψηφιακός μετασχηματισμός να βρίσκεται σε νηπιακό στάδιο. Στο τέλος παρατίθενται τα συμπεράσματα που ανέκυψαν από την πραγματοποιηθείσα έρευνα, ενώ αναπτύσσονται προτάσεις και κατευθύνσεις πολιτικής ούτως ώστε να εφαρμοστεί ένα αποδοτικό σχήμα συντονισμού και διακυβέρνησης που θα άρει την ψηφιακή ανισότητα.

Η διπλωματική εργασία ακολούθησε κυρίως τη μεθοδολογία της δευτερογενούς έρευνας και στηρίχθηκε στη βιβλιογραφική επισκόπηση. Συγκεκριμένα η ερευνητική αυτή προσπάθεια επικεντρώθηκε στον εντοπισμό, στη μελέτη και την ανάλυση επιστημονικών μελετών και άρθρων, ακαδημαϊκών εκθέσεων αλλά και σε εθνικές



στρατηγικές που σχεδιάστηκαν για τον ψηφιακό εκσυγχρονισμό της χώρας. Φυσικά έγινε χρήση και πρωτογενών πηγών όπως νόμοι, υπουργικές αποφάσεις και εγκύκλιοι. Αξιοποιήθηκαν επίσης κρατικοί και ευρωπαϊκοί διαδικτυακοί τόποι όπως της Ευρωπαϊκής Επιτροπής απ' όπου αντλήθηκαν πίνακες, διαγράμματα και άλλα στατιστικά στοιχεία.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

## ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

### 1.1 Ορισμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα τελευταία χρόνια αναπτύχθηκαν πολλοί ορισμοί από διοικητικούς επιστήμονες, του τι τελικά περιγράφει ο όρος 'Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση' καθώς πρόκειται για μια έννοια με ποικίλες συνιστώσες-τεχνολογικές, διοικητικές, πολιτικές, κοινωνικές, οικονομικές, νομικές. Σε μια σύνθεση των υπαρχόντων ορισμών προχώρησε ο ΟΟΣΑ σύμφωνα με τον οποίο ως Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση ορίζεται η «*χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, και ιδιαίτερα του Internet, ως εργαλείου για την επίτευξη καλύτερης Δημόσιας Διοίκησης*». Προς τη συνθετική αυτή κατεύθυνση κινήθηκαν οι Αποστολάκης, Λούκης και Χάλαρης, οι οποίοι ορίζουν ως Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση «*τη χρήση των ΤΠΕ για την ηλεκτρονική υποστήριξη τόσο των εσωτερικών λειτουργιών των δημόσιων οργανισμών (μέσω εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων) όσο και της επικοινωνίας και συνεργασίας τους με το εξωτερικό περιβάλλον (μέσω «εξωστρεφών» πληροφοριακών συστημάτων, π.χ. με βάση το Internet ή άλλα ηλεκτρονικά δίκτυα), το οποίο περιλαμβάνει πολίτες [Government to Citizen-G2C (ή Administration to Citizen-A2C) e Government], επιχειρήσεις [Government to Business-G2B (ή Administration to Business-A2B) e Government], καθώς και άλλους δημόσιους οργανισμούς από την ίδια χώρα ή και από άλλες χώρες [Government to Government-G2G (ή Administration to Administration A2A) e Government]*». (Αποστολάκης, Λούκης, & Χάλαρης, 2008, σ. 26)

Επιπλέον και η ελληνική πολιτεία μέσω του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ) εξέδωσε το 2014 ένα κείμενο που παρουσιάζει τους στόχους της στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα για την περίοδο 2014-2020. Σύμφωνα με αυτό η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-governance) «*αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων*

διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών».

(ΥΔΜΗΔ, 2014)

## 1.2 Το υφιστάμενο Θεσμικό Πλαίσιο

Το **άρθρο 5Α του Συντάγματος** ορίζει ότι:

*«1. Καθένας έχει δικαίωμα στην πληροφόρηση, όπως ο νόμος ορίζει. Περιορισμοί στο δικαίωμα αυτό είναι δυνατόν να επιβληθούν με νόμο μόνο εφόσον είναι απολύτως αναγκαίοι και δικαιολογούνται για λόγους εθνικής ασφάλειας, καταπολέμησης του εγκλήματος ή προστασίας δικαιωμάτων και συμφερόντων τρίτων.*

*2. Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους, τηρουμένων πάντοτε των εγγυήσεων των άρθρων 9, 9Α και 19».*

Αξίζει να σημειωθεί ότι ο πρώτος ολοκληρωμένος, επικαιροποιημένος και κωδικοποιημένος νόμος είναι :

- ❖ ο **ν.3979(ΦΕΚ Α 138/16-6-2011)** «Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» στον οποίο αναφέρονται οι προϋποθέσεις για την υλοποίηση ενός πλαισίου για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ο νόμος αυτός προέβλεπε την έκδοση πολλών Υπουργικών Αποφάσεων και Προεδρικών Διαταγμάτων που θα καθόριζαν τις διαδικασίες για την εφαρμογή της. Έτσι, ένα χρόνο μετά εκδόθηκαν δύο Υπουργικές Αποφάσεις:

- ❖ α) ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989 (ΦΕΚ 1301 Β/12-04-2012) που αναφέρεται στην «Κύρωση Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» και
- ❖ β) ΥΑΠ/Φ.40.4/3/1031 (ΦΕΚ1317 Β/23-4-2012) που αναφέρεται στις «Ρυθμίσεις για το Ηλεκτρονικό Δημόσιο Έγγραφο».
- ❖ Το 2013 η ΥΑΠ/Φ.19.7/166 (ΦΕΚ401 Β/22-2-2013) αποτελεί τροποποίηση της υπ' αριθμ.ΥΑΠ/Φ.19.7/14/380 (ΦΕΚ 1561Β'/23-09-2010) απόφασης του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης «Οργάνωση, Λειτουργία και Αρμοδιότητες των Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ)–Ηλεκτρονική Διεκπεραίωση Διαδικασιών από τα ΕΚΕ»
- ❖ Έπειτα ακολούθησε η δημοσίευση του Προεδρικού Διατάγματος 25/2014 (ΦΕΚ 44 Α/25-2-2014) σχετικά με το «*Ηλεκτρονικό Αρχείο και Ψηφιοποίηση εγγράφων*» το οποίο θέτει τις βασικές αρχές για τη δημιουργία, την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση και ψηφιοποίηση αυτών.
- ❖ Ακόμη, την ίδια χρονιά ακολούθησε και η έκδοση της ΥΑΠ/Φ.40.4/4345(ΦΕΚ1860Β/08-07-2014) σχετικά με το «*Μητρώο Ψηφιακής Υποδομής των Δημοσίων Φορέων*».
- ❖ Ένα χρόνο αργότερα δημοσιεύεται ο ν. 4325 (ΦΕΚ 47/Α'/11-05-2015) «*Εκδημοκρατισμός της Διοίκησης-Καταπολέμηση Γραφειοκρατίας και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αποκατάσταση αδικιών και άλλες διατάξεις*».
- ❖ Εν συνεχεία ακολουθεί το άρθρο 24 στο νόμο4440/2016( ΦΕΚ 224/Α/2-12-2016) «*Ηλεκτρονική διαδικασία έκδοσης και διακίνησης διοικητικών πράξεων και εγγράφων στο δημόσιο τομέα*» το οποίο ορίζει ότι όλες οι διοικητικές πράξεις και τα λοιπά έγγραφα που εκδίδονται από τους φορείς του Δημοσίου θα πρέπει να πραγματοποιούνται μέσω ΤΠΕ και θα πρέπει να είναι υπογεγραμμένα με τη χρήση εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής και ηλεκτρονικής χρονοσφραγίδας. Στο παρόν άρθρο προβλέπεται ότι μπορεί να παραταθεί η εφαρμογή του μέχρι το τέλος του 2018. Επίσης αναφέρονται ως αρμόδια το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης και το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης για την ανάπτυξη και λειτουργία κεντρικού ηλεκτρονικού συστήματος με σκοπό την αυτόματη ηλεκτρονική ανταλλαγή και διακίνηση εγγράφων μεταξύ των φορέων του Δημοσίου, καθώς και για την ανταλλαγή εγγράφων με φορείς άλλων χωρών. (Σπινέλλης & κ.ά., 2018, σσ. 42-4)

- ❖ Επιπρόσθετα εκδόθηκαν εγκύκλιοι για το θεσμικό πλαίσιο ηλεκτρονικής υπογραφής από την ΑΠΕΔ. Για την ΑΠΕΔ, η οποία προσφέρει στον πολίτη και στο δημόσιο υπάλληλο τη δυνατότητα να εκδώσει δωρεάν προσωπικά ψηφιακά πιστοποιητικά αυθεντικοποίησης ,υπογραφής και κρυπτογράφησης, είχε εκδοθεί η Κοινή Υπουργική Απόφαση **ΥΑΠ/Φ.60/38/232 (ΦΕΚ 799 Β/9-6-2010)** «Κύρωση του Κανονισμού Πιστοποίησης της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου» (ΑΠΕΔ).
- ❖ Αναφορικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών ισχύει ο **ν.3471/2006 (ΦΕΚ 133/Α'/28-06-2006 )**
- ❖ Ενώ με το **ν. 4389/2016 (ΦΕΚ 94/Α'/27-05-2016, άρθρα 159-169)** συστάθηκε η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής-ΓΓΨΠ, η οποία εντάσσεται στο παραπάνω νεοσύστατο Υπουργείο(Νοέμβριος 2016) με αποστολή :

(α) Το στρατηγικό σχεδιασμό, το συντονισμό και τη διαμόρφωση/κατάρτιση της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής (ΕΨΣ), δίνοντας προβάδισμα στις ΤΠΕ και κυρίως στην εξέλιξη της ΗΔ και την επέκταση των ευρυζωνικών υποδομών του Δημοσίου Τομέα.

(β) Την παρακολούθηση των Υπουργείων όσον αφορά την εναρμόνιση τους με τα σχέδια και τις δράσεις προκειμένου να διασφαλιστεί η υλοποίηση της ΕΨΣ.

(γ) Την αποτίμηση της εφαρμογής της ΕΨΣ σύμφωνα με ευρωπαϊκούς και διεθνείς δείκτες και τη διατύπωση οδηγιών/προτάσεων στους εμπλεκόμενους φορείς και Υπουργεία για την αναμόρφωση των σχετικών δράσεων.

(δ) Την εκπροσώπηση της χώρας αναφορικά με την ψηφιακή πολιτική στους διεθνείς οργανισμούς και στα όργανα της ΕΕ. (Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021, σ. 68) (αρθ.160 ν.4389/2016)& (ΥπΨΗΠΤΕ)

Ωστόσο πρέπει να αναφερθεί ότι πριν τη δημοσίευση της ΕΨΣ, το Δεκέμβριο του 2016, προηγήθηκε η στρατηγική για την ΗΔ στη χώρα, η οποία παρουσιαζόταν στο ομώνυμο κείμενο «Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020» (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2013), συνοδευόμενη από το Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020. (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2014)& (Σπινέλλης & κ.ά., 2018, σ. 32)

### 1.3 Πηγές χρηματοδότησης

Αναμφισβήτητα ένα άλλο θέμα είναι η ανεύρεση οικονομικών πόρων για τη χρηματοδότηση των δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς αυτή αποτελεί σίγουρα ένα από τους κυριότερους παράγοντες αναφορικά με τον περιορισμό και την ιεράρχηση των έργων και των δράσεων που θα υλοποιηθούν. Κατά την τελευταία λοιπόν δεκαετία, το κύριο χρηματοδοτικό εργαλείο των δράσεων των ΤΠΕ και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ήταν τα προγράμματα των Ευρωπαϊκών Διαρθρωτικών Ταμείων (Κοινωνικό Ταμείο, Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, Ταμείο Συνοχής), τα οποία, μέσω του Γ΄ ΚΠΣ (2000-2006) και του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς-ΕΣΠΑ (2007-2013), προσέφεραν τους αναγκαίους πόρους για την υλοποίηση νέων συστημάτων αλλά και πόρους για την πιλοτική τους λειτουργία. (Στρατηγική για την ΗΔ 2014-20 σ.19) Παρακάτω αναφέρονται αναλυτικά τα επιχειρησιακά προγράμματα που χρησιμοποιήθηκαν για την κάλυψη αυτών των αναγκών :

- Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», το οποίο εντάχθηκε στο πλαίσιο του Γ΄ΚΠΣ (2000-2006).
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Πολιτεία», το οποίο αναπτύχθηκε σε δύο φάσεις 2005-2007 και 2008-2010.
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση», ΕΣΠΑ 2007-2013
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση», ΕΣΠΑ 2007-2013
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα», ΕΣΠΑ 2014-2020
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία», ΕΣΠΑ 2014-2020. (Γεωργαράκης, 2016, σσ. 169-173)

Επίσης πόροι προς αυτήν την κατεύθυνση απορροφήθηκαν και από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων και από τον τακτικό προϋπολογισμό. (ΥΔΜΗΔ) Παρακάτω παρατίθεται πίνακας με τις σημαντικότερες δράσεις για την αξιοποίηση των ΤΠΕ και την εξέλιξη της ΗΔ και τα επίπεδα δαπάνης.

Πίνακας 1.1:Στρατηγικές, δράσεις και επιχειρησιακά προγράμματα για την εξέλιξη της ΗΔ

2000 - 2002	2005 - 2011	2012 - 2014	2016
<p>Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Στρατηγική και Δράσεις (1999). Επικαιροποιήθηκε 2002. Εθνική στρατηγική για τον εκσυγχρονισμό του δημοσίου τομέα.</p>	<p>Εθνικό Σχέδιο Δράσεων για τη Δημόσια Διοίκηση 2008-2010</p>	<p>Εθνική Στρατηγική για τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση από την Επιτροπή Πληροφορικής &amp; Επικοινωνιών Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020. Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020</p>	<p>Επικαιροποίηση Στρατηγικής Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βάσει των αρχών και προτεραιοτήτων της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής (Νοέμβριος 2016. Ολοκλήρωση Διαβούλευσης)</p>
<p>ΕΠ Κοινωνία της Πληροφορίας. Ο δεύτερος άξονας αφορά την εξυπηρέτηση του πολίτη. ΕΠ «Διοίκηση με στόχους» και ΕΠ «Δεικτών Αξιολόγησης και Επιδόσεων» (Νόμος 2880/2001). Πρόγραμμα Αριάδνη στόχο τη δημιουργία one-stop shops.</p>	<p>ΕΠ «Πολιτεία» (2005-2007) με στόχο την επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης. ΕΠ Πολιτεία Εθνικό Σχέδιο δράσεων για τη δημόσια διοίκηση 2008-2010. ΕΠ Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού ΕΠ Διοικητική Μεταρρύθμιση για την προγραμματική περίοδο 2007-2013 .</p>	<p>ΕΠ Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013 (Παρατάθηκε ως τον Δεκέμβριο 2015). ΕΠ «Μεταρρύθμιση του Δημοσίου Τομέα», ΕΠ «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία» ΕΣΠΑ 2014-2020.</p>	<p>Ε Π «Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014 – 2020». Συνδέσει με ΕΠ Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα &amp; Καινοτομία.</p>
<p><b>Προϋπολογισμός</b> ΕΠ Κοινωνία της Πληροφορίας 2839 Μ ευρώ Δημόσια δαπάνη 2270 Μ ευρώ</p>	<p><b>Προϋπολογισμός</b> ΕΠ Πολιτεία 2005-2006 : 6,1 εκ ευρώ 2007:3,9 εκ ευρώ ΕΠ Πολιτεία 2008-2010 :30.000 ευρώ. ΕΠ Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013: Εκ των προτέρων 631.000.000 € συνολική δημόσια δαπάνη<sup>492</sup>. Άλλη χρηματοδότηση 44.000.000</p>	<p><b>Προϋπολογισμός</b> ΕΠ Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα: 486.913.888 ευρώ συνολική Δημόσια Δαπάνη.</p>	
	<p>Με την ολοκλήρωση Προϋπολογισμός έργων 61.718.247 €Συμβάσεις61.122.441 Πληρωμές 60.209.377 €</p>		
<p><b>3ο Κοινωνικό Πλαίσιο Στήριξης.</b></p>	<p>6 και 7 Πρόγραμμα Πλαίσιο ΕΣΠΑ 2007-2013</p>	<p>ΕΣΠΑ 2014-2020. Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων . Τακτικός προϋπολογισμός<sup>493</sup></p>	

Πηγή : (Γεωργαράκης, 2016, σσ. 170-1)

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2**

### **ΕΛΛΗΝΙΚΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΙ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΟΙ ΚΟΜΒΟΙ**

Κατά την τελευταία δεκαετία η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση προκειμένου να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά τις προκλήσεις που τίθενται, δεδομένης της υποχρέωσης εκπλήρωσης των διεθνών δεσμεύσεων για την άμεση έναρξη ψηφιακού μετασχηματισμού, η ελληνική πολιτεία επικεντρώθηκε στο σχεδιασμό και στην ανάπτυξη κυβερνητικών διαδικτυακών ‘πυλών’. Αυτές προσφέρουν στους πολίτες οπουδήποτε και αν βρίσκονται, οποιαδήποτε ώρα της ημέρας μέσω των διαθέσιμων συσκευών (smart phones, tablet, laptop, pc) εύκολη πρόσβαση σε αξιόπιστες και ποιοτικές πληροφορίες σε ‘πραγματικό χρόνο’ μειώνοντας το κόστος και το χρόνο εξυπηρέτησης. Έτσι οι χρήστες μπορούν να προμηθευτούν δικτυακά διάφορα έντυπα και ‘φόρμες’, να διεκπεραιώσουν-εκτελέσουν τα αιτήματά τους, να εκδώσουν βεβαιώσεις, να στείλουν μηνύματα στους υπαλλήλους ακόμη και να εκτελέσουν πληρωμές χωρίς πλέον να απαιτείται η φυσική παρουσία και αναμονή του πολίτη στην εκάστοτε υπηρεσία. Συνεπώς μιλάμε για ηλεκτρονικά περιβάλλοντα που προσφέρουν ασφάλεια δεδομένων, διαφάνεια και εμπιστευτικότητα ενώ χαρακτηρίζονται από ευχρηστία και ‘φιλικότητα προς τον χρήστη’ χάρη στον εργονομικό τους σχεδιασμό (απλοί κατάλογοι επιλογών, ύπαρξη οδηγιών, αντίστοιχοι σύνδεσμοι). Με άλλα λόγια επιτρέπουν σε χρήστες που δεν είναι αρκετά εξοικειωμένοι με τις ηλεκτρονικές εφαρμογές να διεκπεραιώνουν εύκολα και γρήγορα τις συναλλαγές τους. (Πομπόρτσας, 2005, σσ. 206-12)

Κινούμενη λοιπόν η ΔΔ προς αυτήν την κατεύθυνση, δηλαδή της υιοθέτησης ψηφιακών τεχνολογιών για τον εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη της, προχώρησε στην λειτουργία διαδικτυακών πυλών(one stop portals) οι οποίες περιλαμβάνονται στον παρακάτω πίνακα αποτελώντας τα απτά αποτελέσματα της προσπάθειας αυτής.



Πίνακας 2.1:Ολοκληρωμένες ή σε εξέλιξη ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Έργο	Φορέας Διαχείρισης	Αποδέκτες	URL
1. Φορολογία και τελωνεία (Taxis, Taxisnet, Icisnet, Συστημα Περιουσιολογίου Ε9) <sup>5</sup>	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ),Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)	Πολίτες, επιχειρήσεις, άλλες Υπηρεσίες του Υπ. Οικονομικών, άλλες Υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα για πιστοποίηση στοιχείων και δεδομένων. Ενοποιημένο Τελωνιακό Σύστημα στην ΕΕ	<a href="http://www.publicrevenue.gr">http://www.publicrevenue.gr</a> <a href="http://gsis.gr">http://gsis.gr</a> <a href="https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet">https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet</a>
2. Ενιαίο Δημοτολόγιο Ληξιαρχείο	Υπουργείο Εσωτερικών (Κύριος των έργων και Φορέας Λειτουργίας). Υλοποίηση ΚεΠ ΑΕ	Δήμοι, Υπηρεσίες Δημοτολογίου, Ληξιαρχεία	<a href="http://www.ypes.gr/el/Ministry/Actions">http://www.ypes.gr/el/Ministry/Actions</a>
3. Κτηματολόγιο	Εθνικό Κτηματολόγιο και Χαρτογράφηση ΑΕ (ΕΚΧΑ ΑΕ)	Κτηματολογικά γραφεία, πολίτες, επιχειρήσεις	<a href="http://www.ktimatologio.gr">http://www.ktimatologio.gr</a>
4. Στρατολογία	Υπουργείο Εθνικής Άμυνας, Γενικό Επιτελείο Εθνικής Άμυνας, Γενικό Επιτελείο Στρατού	Πολίτες σχετικά με τα στρατολογικά τους θέματα	<a href="https://www.stratologia.gr/">https://www.stratologia.gr/</a> <a href="https://katataxi.army.gr">https://katataxi.army.gr</a>
5. Διαύγεια <sup>6</sup>	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης (Κύριος και Φορέας Λειτουργίας). Υλοποίηση ΚεΠ ΑΕ	Δημόσιο, Πολίτες, επιχειρήσεις	<a href="https://diavgeia.gov.gr/">https://diavgeia.gov.gr/</a>
6. Open Gov <sup>7</sup> και Open data	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ)	Πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιο	<a href="http://opengov.gr/">http://opengov.gr/</a> <a href="http://data.gov.gr">http://data.gov.gr</a>
7. Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου <sup>8</sup>	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης και ΓΓΠΣ Υπ. Οικονομικών	Δημόσιο, δημόσιοι υπάλληλοι	<a href="https://apografi.gov.gr">https://apografi.gov.gr</a>
8. Ενιαία Αρχή Πληρωμής	ΓΓΠΣ-Υπουργείο Οικονομικών	Δημόσιο, δημόσιοι υπάλληλοι	<a href="http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/DimosiaDioikisi/epsp.html">http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/DimosiaDioikisi/epsp.html</a>
9. Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) <sup>9</sup>	Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας-Γενική Γραμματεία Εμπορίου	Δημόσιοι Φορείς, Οικονομικοί Φορείς που συμμετέχουν σε διαγωνισμούς του δημοσίου, διενέργεια ηλεκτρονικών διαγωνισμών από 60.000 ευρώ και άνω για προμήθειες και υπηρεσίες Και ανάρτηση των δημοσίων συμβάσεων στο ΚΗΜΔΗΣ	<a href="http://www.promitheus.gov.gr">www.promitheus.gov.gr</a>

Πίνακας 2.1: Συνέχεια

Έργο	Φορέας Διαχείρισης	Αποδέκτες	URL
10. Εργάνη	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	Πολίτες, επιχειρήσεις, εργαζόμενοι, άνεργοι	<a href="http://eservices.yeka.gr/">http://eservices.yeka.gr/</a>
11. Ήλιος Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου Πληρωμών Συντάξεων	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης ΗΔΙΚΑ	Πολίτες συνταξιούχοι	<a href="http://www.yeka.gr/">http://www.yeka.gr/</a>
12. «Απλό»	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	Αιτήσεις πολιτών για βεβαιώσεις ασφαλείας και υγείας	<a href="https://aplo.yeka.gr/">https://aplo.yeka.gr/</a>
13. Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ΗΔΙΚΑ	Γιατροί, φαρμακοποιοί, πολίτες	<a href="https://www.e-prescription.gr">https://www.e-prescription.gr</a>
14. Ηλεκτρονικά ραντεβού e-RDV	ΗΔΙΚΑ	Πολίτες	<a href="https://www.e-syntagografisi.gr/p-rv/p">https://www.e-syntagografisi.gr/p-rv/p</a>
15. Γεωχωρικά δεδομένα ΓΥΣ	Υπουργείο Εθνικής Άμυνας Γεωγραφική Υπηρεσία Στρατού	E-shop για γεωχωρικά δεδομένα της ΓΥΣ	<a href="http://web.gys.gr">http://web.gys.gr</a>
16. Εθνικό Τυπογραφείο	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Εθνικό Τυπογραφείο	Πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιο	<a href="http://www.et.gr/">http://www.et.gr/</a>
17. ΣΥΖΕΥΞΙΣ	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης ΚτΠ ΑΕ	Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης	<a href="http://www.syzefxis.gov.gr/">http://www.syzefxis.gov.gr/</a>
18. G-cloud Υπηρεσίες government cloud	ΚτΠ ΑΕ -ΓΓΠΣ Έργο σε εξέλιξη	Φορείς Δημοσίου	<a href="http://www.ktpae.gr">http://www.ktpae.gr</a>
19. Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων -ψηφιακή υπογραφή	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)		<a href="http://aped.gov.gr/">http://aped.gov.gr/</a>
20. Ηλεκτρονικό Σύστημα του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ)	ΑΣΕΠ (Κύριος του έργου και Φορέας Λειτουργίας), υλοποίηση από την ΚτΠ ΑΕ	Πολίτες, Φορείς του Δημοσίου για πρόσληψη προσωπικού	<a href="http://www.asep.gr/">http://www.asep.gr/</a>
21. Ηλεκτρονικό Σύστημα Υποβολής και επεξεργασίας δηλώσεων ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ	Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης και άλλοι ελεγκτικοί Φορείς του Δημοσίου, Φορέας Λειτουργίας ΓΓΠΣ, υλοποίηση από την ΚτΠ ΑΕ	Πολίτες που υποχρεούνται σε δήλωση ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ, Ελεγκτικοί Φορείς των δηλώσεων.	<a href="https://www.pothen.gr/">https://www.pothen.gr/</a>
22. Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ)	Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Έργο σε εξέλιξη / πιλοτική λειτουργία	Ειρηνοδικεία, παιματοδικεία, πρωτοδικεία, εισαγγελίες πρωτοδικών, εφετεία, εισαγγελίες εφετών, Άρειος Πάγων, εισαγγελία Αρείου Πάγου, δικηγόροι και πολίτες	<a href="https://www.solon.gov.gr">https://www.solon.gov.gr</a>

Πηγή: (Σπινέλλης & κ.ά., 2018, σσ. 33-4)

Ο παραπάνω πίνακας περιλαμβάνει τα κυριότερα κομβικά έργα ΗΔ τα οποία είτε έχουν ολοκληρωθεί επιτυχώς, είτε βρίσκονται σε πρώιμα στάδια δηλαδή υπό εξέλιξη και μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, και τις υπηρεσίες. Αξίζει να αναφερθεί ότι τα έργα αυτά υλοποιήθηκαν στη χώρα μας μετά το 2010. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αφορούν μεγάλο ποσοστό του πληθυσμού καθώς ένας στους τρεις πολίτες που κάνουν χρήση διαδικτύου έχουν λάβει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημόσιου. (ΥΔΜΗΔ, 2014)

## **2.1 Επιτυχημένες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες**

### **2.1.1 Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων -ΓΓΠΣ**

Αναμφίβολα η ιστοσελίδα της **Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων-ΓΓΠΣ**(<http://www.gsis.gr>) παρουσιάζει το μεγαλύτερο ποσοστό επισκεψιμότητας καθώς παρέχει τη δυνατότητα υποβολής φόρου εισοδήματος-E1-E2-E3(η ηλεκτρονική κατάθεση είναι πλέον υποχρεωτική από το 2012), διαθέτει σύστημα περιουσιολογίου E9, παρέχει ηλεκτρονικό πιστοποιητικό ΕΝ.Φ.Ι.Α. για φυσικά πρόσωπα, έκδοση φορολογικής ενημερότητας, υποβολή αίτησης για το οικογενειακό επίδομα (Α21), για το κοινωνικό μέρισμα, για το επίδομα πετρελαίου θέρμανσης και σύνταξη ηλεκτρονικού συμφωνητικού μίσθωσης ακινήτων. Φυσικά αξίζει να αναφερθεί εδώ η υπηρεσία ηλεκτρονικού παραβόλου (e-paravolo), η οποία εμφανίζει πολύ υψηλά ποσοστά χρήσης. Η υπηρεσία ξεκίνησε να λειτουργεί πιλοτικά το Σεπτέμβριο του 2013 ενώ ένα χρόνο μετά άρχισε η on-line παροχή της. Έτσι ο πολίτης μπορεί μόνος του να εισέλθει στην εφαρμογή χρησιμοποιώντας τους προσωπικούς κωδικούς Taxisnet, να επιλέξει τον τύπο του παραβόλου, να το εκτυπώσει και εν συνεχεία να το πληρώσει μέσω e-banking (αν διαθέτει, διαφορετικά μέσω τραπέζης ή Ελτά). Ωστόσο αν κάποιος πολίτης δυσκολεύεται ή δεν έχει πρόσβαση από τον ιδιωτικό του χώρο μπορεί να απευθυνθεί σε κάποιο ΚΕΠ. Η εφαρμογή συνδέεται on-line με το διατραπεζικό σύστημα ΔΙΑΣ μέσω του οποίου πραγματοποιούνται οι πληρωμές των πολιτών και των επιχειρήσεων προς το Δημόσιο

ενώ τα έσοδα αποδίδονται στον κάθε φορέα-αποδέκτη μέσω Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους (ΓΛΚ). Συνεπώς πρόκειται για μια εφαρμογή μέσω της οποίας παρέχεται πλήρης κύκλος ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής υπηρεσίας. (ΓΓΠΣ) & (Σπινέλλης & κ.ά., 2018, σ. 82)

### **2.1.2 Πόθεν Έσχες**

Επίσης και η εφαρμογή του ‘Πόθεν Έσχες’(<http://www.pothen.gr/>) η οποία παρέχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής των δηλώσεων περιουσιακής κατάστασης όλων των υπόχρεων λειτουργεί στη ΓΓΠΣ. Έτσι επιτυγχάνεται αξιοποίηση υποδομών, συστημάτων, δεδομένων και φυσικά εξοικονόμηση πόρων. Μέσω λοιπόν του πληροφοριακού συστήματος «Πόθεν Έσχες» τηρείται αρχείο υπόχρεων το οποίο προσφέρει αυτόματο εντοπισμό μη υποβληθεισών δηλώσεων. Με άλλα λόγια πρόκειται για μια ηλεκτρονική βάση δεδομένων που επιτρέπει την αυτόματη διασταύρωση των στοιχείων των δηλώσεων ενώ παράλληλα διευκολύνει και την παρακολούθηση των ετήσιων μεταβολών στην περιουσιακή κατάσταση των υπόχρεων. Η επιτυχία του έγκειται στο ότι πρόκειται για ένα νέο ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα που παρέχει ασφάλεια και προστασία των προσωπικών δεδομένων καθώς οι δηλώσεις είναι διαθέσιμες μόνο στους καθ’ ύλην αρμοδίους φορείς και υπαλλήλους. Επιπλέον πρόκειται για μια πληροφοριακή υποδομή που αντικατέστησε τη χειρόγραφη διαδικασία υποβολής των δηλώσεων με την οποία ήταν εξαιρετικά δύσκολη η επεξεργασία και ο έλεγχος της περιουσιακής κατάστασης. Συνεπώς η υπηρεσία του ‘Πόθεν Έσχες’ αναβάθμισε τη Δημόσια Διοίκηση καθώς υποστηρίζει τη διαφάνεια ενώ συντελεί στην καταπολέμηση των ζητημάτων διαφθοράς και κακοδιαχείρισης. (Σπινέλλης & κ.ά., 2018, σσ. 86-7)

### 2.1.3 Διαύγεια

Φυσικά η πολιτεία προχώρησε και στο σχεδιασμό και ανάπτυξη portals που σχετίζονται με την ηλεκτρονική δημοκρατία όπως το πρόγραμμα **Δι@ύγεια** το οποίο είναι το σύστημα δημόσιας ανάρτησης όλων των διοικητικών πράξεων με σκοπό την προαγωγή της διαφάνειας στη Δ.Δ. Οι διοικητικές πράξεις ταυτοποιούνται με έναν μοναδικό αριθμό ΑΔΑ (Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης) ο οποίος βοηθά στην αναζήτηση και πιστοποίηση της πράξης και συνεπώς στην κατάργηση της επικύρωσης για τις πράξεις που έχουν αναρτηθεί. Φορέας υλοποίησης του έργου ήταν η ΚτΠ ΑΕ, η οποία ενέργησε για λογαριασμό του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης. Είναι αξιοσημείωτο ότι στη ‘Διαύγεια’ από τον Οκτώβριο του 2010, τότε δηλαδή που ξεκίνησε η λειτουργία της, μέχρι σήμερα έχουν αναρτηθεί περισσότερες από 11,5 εκατ. διοικητικές πράξεις από 3.660 φορείς δημοσίου και ΟΤΑ, και είναι εγγεγραμμένοι περίπου 82.200 χρήστες. (Σπινέλλης & κ.ά., 2018, σ. 33) Τα νούμερα αυτά αποδεικνύουν περίτρανα την επιτυχία της. Αξίζει εδώ να αναφερθεί ότι το πρόγραμμα έχει αναγνωριστεί και βραβευτεί ως καλή πρακτική από την ΕΕ και από διεθνείς οργανισμούς. (Δι@ύγεια)

### 2.1.4 Ανοικτή Διακυβέρνηση-Open gov και Ανοικτά Δεδομένα-Open data

Προς την ίδια κατεύθυνση, δηλαδή της διαφάνειας, της διαβούλευσης, της λογοδοσίας και της αποκέντρωσης κινήθηκε και η υλοποίηση του έργου ‘**Ανοικτή Διακυβέρνηση-Open gov**’ και ‘**Ανοικτά Δεδομένα -Open data**’ με φορέα διαχείρισης το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης και το ΕΚΔΔΑ. Οι βασικές δράσεις ανοικτής διακυβέρνησης είναι «*οι προσκλήσεις εκδήλωσης ενδιαφέροντος και η δημόσια διαβούλευση νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων οι οποίες αναρτώνται στο διαδικτυακό τόπο [opengov.gr](http://opengov.gr), παράλληλα λειτουργούν το [labs.opengov.gr](http://labs.opengov.gr) για τη συλλογή ιδεών και προτάσεων βελτίωσης των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η υπηρεσία επικοινωνίας και η υπηρεσία συνδρομητικής ενημέρωσης μέσω ηλεκτρονικού*

ταχυδρομείου». (Ανοικτή Διακυβέρνηση). Μέχρι σήμερα στο δικτυακό τόπο της έχουν αναρτηθεί 692 Διαβουλεύσεις σχεδίων Νόμων και έχουν κατατεθεί 184.046 σχόλια. Με βάση το νέο κανονισμό της Βουλής (αρ.85,παρ.3) “Τα νομοσχέδια συνοδεύονται, επίσης, υποχρεωτικά, από έκθεση αξιολόγησης των συνεπειών ρύθμισης και από έκθεση επί της δημόσιας διαβούλευσης που έχει προηγηθεί της κατάθεσης τους”. Συνεπώς για να θεωρηθεί μια διαβούλευση ολοκληρωμένη πρέπει να δημοσιευθεί στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του [open.gov.gr](http://open.gov.gr) α)το τροποποιημένο κείμενο του σχεδίου απόφασης/πράξης β)η έκθεση επί της δημόσιας διαβούλευσης γ)μια σύντομη αναφορά σχετικά με το ποιες προτάσεις πολιτών καταχωρήθηκαν στο αναθεωρημένο κείμενο και ποιες όχι αιτιολογώντας τους λόγους. Ωστόσο αξίζει να αναφερθεί ότι καμία διαβούλευση δεν προηγήθηκε της ψήφισης των νόμων σχετικά με τα προγράμματα οικονομικής προσαρμογής(μνημόνια) γεγονός που δικαιολογεί την απουσία της κοινωνικής συναίνεσης. Επίσης έχουν αναρτηθεί 164 προσκλήσεις για 2.114 θέσεις ευθύνης ή αποσπάσεων στο στενό και ευρύτερο δημόσιο τομέα και έχουν κατατεθεί 42.087 αιτήσεις. (Σπινέλλης & κ.ά., 2018, σ. 33), (Καρκατσούλης, 2019, σ. 9) & (Σταμπούλης & κ.ά., 2011, σ. 284)

### 2.1.5 Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού

Άλλα δύο επιτυχημένα έργα είναι το **Μητρώο του Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου** και η δημιουργία της **Ενιαίας Αρχής Πληρωμών (ΕΑΠ)** που άρχισαν το 2010 με το πρώτο Μνημόνιο ως μια διαρθρωτική μεταρρύθμιση για το διοικητικό εκσυγχρονισμό και τη συμπίεση του μισθολογικού κόστους. Η πρωτοβουλία για τη δημιουργία μιας κεντρικής βάσης δεδομένων ανθρώπινου δυναμικού στη ΓΓ Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών είχε διπλό στόχο :

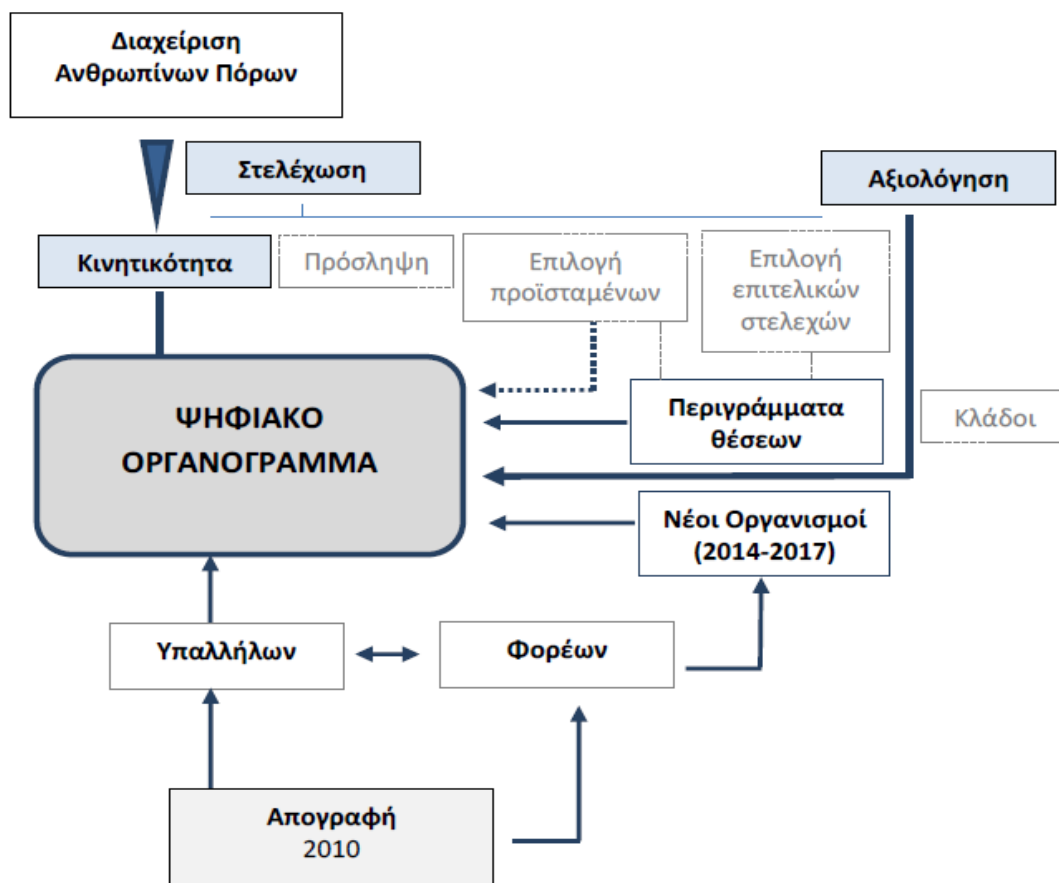
- Πρώτον, να δοθεί η δυνατότητα στο κράτος να διαχειριστεί/αξιοποιήσει αποτελεσματικά το «πάσης φύσεως προσωπικό» του δημοσίου, των ΟΤΑ, των ΝΠΔΔ, των ΝΠΙΔ και των δημοσίων επιχειρήσεων με οποιαδήποτε εργασιακό καθεστώς, διαμορφώνοντας μια συνεκτική πολιτική απασχόλησης, ώστε να αντιμετωπίσει την ανορθολογική κατανομή του.

- Δεύτερον, να προσδιοριστεί το ύψος της μισθολογικής δαπάνης στο Δημόσιο Τομέα για τις πληρωμές «των πάσης φύσεως αποδοχών», ώστε να επιτευχθεί εξορθολογισμός της μισθολογικής πολιτικής.

Σήμερα η διαδικασία απογραφής ανθρώπινου δυναμικού και φορέων, παρά την πολυπλοκότητα και την μεγάλη εμβέλεια του εγχειρήματος (εμπλοκή δύο κεντρικών υπουργείων ΥπΟικ και ΥπΔΜ), έχει σχεδόν ολοκληρωθεί. Ωστόσο οι επιμέρους υπηρεσίες πρέπει να προβαίνουν σε συνεχή ενημέρωση του για το ενεργό δυναμικό τους, ενώ το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης είναι αρμόδιο για την παρακολούθηση της πορείας του, δημοσιοποιώντας ηλεκτρονικά την ετήσια επικαιροποίηση και ενημερώνοντας σχετικά την ΕΛΣΤΑΤ. Σίγουρα η Απογραφή και η ηλεκτρονική της βάση αποτελούν το βασικό εργαλείο πάνω στο οποίο δύναται να βασιστεί η δημιουργία ενός Ενιαίου συστήματος διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού (**Human Resources Management System - HRMS**) με τη βοήθεια του οποίου θα καταρτιστεί ο ψηφιακός υπηρεσιακός φάκελος του υπαλλήλου (e-φάκελος). Προς αυτήν την κατεύθυνση ήδη έχουμε τα εξής παραδείγματα :

- το ψηφιακό οργανόγραμμα (βλ. διάγραμμα 1),
- το νέο σύστημα κινητικότητας και
- την ηλεκτρονική αξιολόγηση. (Σπανού, 2018, σσ. 81-92,95)

Διάγραμμα 2.1: Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων (υπό διαμόρφωση)



Πηγή: (Σπανού, 2018, σ. 96) Επεξεργασία διαγράμματος Κ. Σπανού

## 2.1.6 Ενιαία Αρχή Πληρωμής –ΕΑΠ

Η **Ενιαία Αρχή Πληρωμής**, είχε προβλεφθεί από το 2009 αλλά άρχισε να λειτουργεί προς στα τέλη του 2010 ως διαρθρωτική αιρεσιμότητα (conditionality) του πρώτου προγράμματος δημοσιονομικής προσαρμογής. Η ΕΑΠ συγκροτήθηκε σε επίπεδο Διεύθυνσης στο Γενικό Λογιστήριο του Κράτους, υπαγόμενη απ' ευθείας στον ΓΓ Δημοσιονομικής Πολιτικής ενώ διασυνδέθηκε με το Μητρώο στο τέλος του 2012. Για την υλοποίηση της υιοθετήθηκαν πρότυπα και τεχνικές προδιαγραφές που επέτρεψαν τη διασύνδεση της με την ΓΠΠΣ ενώ υπήρξε συνεργασία και με την εταιρεία που χειρίζεται τα διατραπεζικά συστήματα πληρωμών (ΔΙΑΣ). Έτσι, δημιουργήθηκε ένα νέο σύστημα που επιτρέπει την κεντρική εκκαθάριση της μισθοδοσίας για όλο το δημόσιο. Τούτο σημαίνει ότι μέσω της λειτουργία της, ενισχύθηκε η διαφάνεια και η λογοδοσία αναφορικά με τη διαχείριση των



μισθολογικών δαπανών. Συνεπώς δίνει τη δυνατότητα να σχεδιάζεται και να αξιολογείται η άσκηση της δημοσιονομικής πολιτικής όσον αφορά τις αποδοχές του αμειβόμενου προσωπικού στο δημόσιο. Σύμφωνα με την Εισηγητική Έκθεση του προϋπολογισμού για το 2018, το ποσοστό των φορέων που έχουν εισαχθεί στο σύστημα της ξεπερνά το 98%, ενώ σε στάδιο συμμόρφωσης εμφανίζεται το 1,5% των φορέων. (Σπανού, 2018, σσ. 93-4)

### 2.1.7 Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση

Μια άλλη δράση που λειτουργεί ικανοποιητικά και αποδεικνύει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα κάνει θετικά βήματα είναι η **Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση (<http://www.e-prescription.gr>)** με φορέα διαχείρισης το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης και την ΗΔΙΚΑ ΑΕ. Αυτή η ανώνυμη εταιρεία, μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, η οποία εποπτεύεται και ελέγχεται από το τέως ΙΚΑ ΕΤΑΜ ανέλαβε την τεχνική υποδομή και την υποστήριξη του ιατρικού λογισμικού. Η ηλεκτρονική συνταγογράφηση ξεκίνησε ως προσπάθεια, αφού είχε ήδη προηγηθεί δημόσια διαβούλευση τον Απρίλιο του 2010, ενώ ένα μήνα αργότερα εντάχθηκε η καθιέρωση της ως υποχρέωση του πρώτου μνημονίου. Με αποτέλεσμα να δημοσιευθεί στις 4/11/2010 ο νόμος 3892 «*Ηλεκτρονική καταχώριση και εκτέλεση ιατρικών συνταγών και παραπεμπτικών ιατρικών εξετάσεων*». Τελικά μετά από μια σειρά αναβαθμίσεων του συστήματος, προκειμένου να αρθούν οι όποιες δυσλειτουργίες και ύστερα από πολλές αντιπαραθέσεις του ιατρικού σώματος με τον ΕΟΠΥΥ, τελικά υπεγράφη η υπ' αρ. Φ.90380/οικ.32290/4456 ΚΥΑ στις 29/12/2011 με την οποία όλοι οι ιατροί, ανεξάρτητα αν έχουν υπογράψει σύμβαση ή όχι με τον ΕΟΠΥΥ, μπορούν να συνταγογραφούν φάρμακα και εξετάσεις στους ασθενείς τους. Επίσης το σύστημα αυτό έδωσε τη δυνατότητα μέσω καταχώρισης του ΑΜΚΑ του πολίτη να γίνεται αναζήτηση ασθενειών καθώς παρέχει ιστορικό καταχωρήσεως. Έτσι η καταχώριση της διάγνωσης του ιατρού μέσα από μια λίστα κωδικοποιημένων διαγνώσεων ή μέσω εισαγωγής ελεύθερου κειμένου περιγραφής, η ηλεκτρονική συνταγή και το

ηλεκτρονικό παραπεμπτικό ιατρικών εξετάσεων εγγυάται την ασφάλεια, την εγγυρότητα και τη διαφάνεια των διακινούμενων πληροφοριών. Συνεπώς η όλη διαδικασία συντέλεσε στη σταδιακή εξάλειψη του ογκώδους αρχείου που έπρεπε να φυλάσσει ο ασθενής, ο θεράπων ιατρός και το νοσοκομειακό ίδρυμα. Δυστυχώς στην Ελλάδα η εφαρμογή της καθυστέρησε πολύ αν αναλογιστούμε ότι οι Σουηδοί και οι Γερμανοί έθεσαν σε λειτουργία αυτήν την ηλεκτρονική υπηρεσία ήδη από τη δεκαετία του '80. (Βικιπαιδεία) & (ΦΕΚ 189/Α'/04-11-2010)

### 2.1.8 Σύζευξις I και II

Το πρόγραμμα **‘ΣΥΖΕΥΞΙΣ I’** στοχεύει στην ανάπτυξη και στον εκσυγχρονισμό της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα, αποτελεί δηλαδή την πλατφόρμα πάνω στην οποία αναπτύσσεται η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Με άλλα λόγια πρόκειται για το ‘Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης’, καθώς προσφέρει δικτυακές υπηρεσίες σε 4.500 κτίρια φορέων του Ελληνικού Δημοσίου από το 2006, με φορέα διαχείρισης το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης και φορέα υλοποίησης και λειτουργίας του έργου την ΚτΠ ΑΕ, ενώ η χρηματοδότηση του εντάχθηκε στο πλαίσιο του Γ’ΚΠΣ. Αναμφισβήτητα αποτελεί ένα δίκτυο πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του Δημοσίου, το οποίο επιδιώκει να καλύψει πλήρως τις ανάγκες για επικοινωνία με :

- **Τηλεφωνία** (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς)
  - **Δεδομένα** (επικοινωνία υπολογιστών - Internet)
  - **Video** (τηλεδιάσκεψη – τηλε-εκπαίδευση)
- (Αποστολάκης, Λούκης, & Χάλαρης, 2008, σ. 410)

Το **‘ΣΥΖΕΥΞΙΣ I’** προσφέρει από το 2006 έως σήμερα :

- ❖ Δωρεάν ευρυζωνική πρόσβαση στο Internet και Intranet (2 – 34 Mbps και σε μερικούς μέχρι 1Gbps)
- ❖ Δωρεάν onnet τηλεφωνία και σε προνομιακή τιμή offnet
- ❖ Δωρεάν φιλοξενία ιστοχώρων και εφαρμογών ή δρομολόγηση σε εξωτερικούς παρόχους
- ❖ Υπηρεσίες email
- ❖ Σύνδεση με άλλα δίκτυα (Διευρωπαϊκό Δίκτυο Η.Δ. “S-Testa”, ΕΔΕΤ, κλπ)
- ❖ Δωρεάν υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης σε συγκεκριμένα σημεία

Εικόνα 2.1

## ΣΥΖΕΥΞΙΣ: Η τηλεπικοινωνιακή ραχοκοκαλιά του Δημοσίου



Διαλειτουργικότητα Φορέων & Εφαρμογές G2B / G2C

- ❖ Κεντρικά υπουργεία – Γενικές Γραμματείες
- ❖ Σημεία Αυτοδιοίκησης
- ❖ ΚΕΠ
- ❖ Οικονομικές Υπηρεσίες
  - Δ.Ο.Υ. - Τaxis
  - Τελωνεία
  - Τράπεζες Νομικών Πληροφοριών
  - Κτηματικές Υπηρεσίες
  - Χημικές Υπηρεσίες
- ❖ Υπηρεσίες Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης
- ❖ ΕΛΑΣ - Πυροσβεστική
- ❖ Στρατολογίες
- ❖ Ε.Υ.Δ. Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων
- ❖ Δικαστήρια
- ❖ Ανεξάρτητες Αρχές



Πηγή : (Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ)

Σήμερα σε τροχιά υλοποίησης περνά το έργο «Δίκτυο Δημοσίου Τομέα (ΔΔΤ) “ΣΥΖΕΥΞΙΣ II”» το οποίο αποτελεί ένα «έργο πυρήνα» σύμφωνα με το Κεφάλαιο Θ’ του νόμου 3979/2011 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Στην πραγματικότητα πρόκειται για ένα έργο που άρχισε το 2009 αλλά δεν ολοκληρώθηκε ποτέ. Η περίοδος υλοποίησης και λειτουργίας του προβλέπεται να ξεκινήσει το 2019-2023, ενώ έγινε προσπάθεια να ενταχθεί στο ΕΣΠΑ 2014-2020. Έτσι στις 2 Απριλίου 2019

η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε τη συγχρηματοδότηση τριών από τα πέντε υποέργα του «**ΣΥΖΕΥΞΙΣ II**» (βλ. εικόνα 2.2), συνολικού προϋπολογισμού άνω των 170 εκ. ευρώ. Στόχος του έργου αυτού «να αναβαθμιστούν οι τηλεπικοινωνιακές υποδομές όλου του Δημόσιου Τομέα, ώστε όλοι οι φορείς της Γενικής Κυβέρνησης να έχουν πλέον στη διάθεσή τους ευρυζωνικές υπηρεσίες για τη μεταξύ τους συνεργασία και τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Ταυτόχρονα, θα μειωθούν σημαντικά οι τηλεπικοινωνιακές δαπάνες του Δημοσίου, εξαιτίας της άθροισης της ζήτησης και της αξιοποίησης των οικονομιών κλίμακας». Συγκριμένα προβλέπεται να επιφέρει μείωση των τηλεπικοινωνιακών δαπανών του Δημοσίου κατά 100 εκατ. ευρώ. Επίσης, το «**ΣΥΖΕΥΞΙΣ II**» θα δώσει τη δυνατότητα της ευρυζωνικής κάλυψης σε περίπου 34 χιλιάδες δημόσια κτίρια, μεταξύ αυτών και σχολείων, ενώ αναμένεται να δημιουργηθούν 375 hotspots για το κοινό. Ακόμη θα αναβαθμίσει τις ταχύτητες σύνδεσης (πχ. 34 mbps -> 1Gbps). (ΚτΠ Α.Ε.)& (Η Καθημερινή, 2018)

Τελικά στις 5 Ιουλίου 2019 πραγματοποιήθηκε η υπογραφή των συμβάσεων του έργου «**ΣΥΖΕΥΞΙΣ II**», προϋπολογισμού 621 εκατ. ευρώ ενώ διασφαλίστηκε και η ένταξη του έργου στο ΕΠ «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα» της προγραμματικής περιόδου ΕΣΠΑ 2014-2020. (ΚτΠ ΑΕ)

Εικόνα: 2.2

## ΣΥΖΕΥΞΙΣ II: 5 Υποέργα



Πηγή : (Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ)

## 2.2 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες με μικρό βαθμό επιτυχίας ή σε εξέλιξη

### 2.2.1 Πύλη ΕΡΜΗΣ

Πέραν όμως των παραπάνω υπηρεσιών, υπάρχουν και πολλά έργα που δεν κατάφεραν να αποδώσουν τα προσδοκώμενα αποτελέσματα επειδή είτε εγκαταλείφθηκαν είτε δεν ολοκληρώθηκαν. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η **Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης του ΕΡΜΗ**, η οποία ενέχει θέση συστήματος κορμού και αναφοράς. Η υλοποίηση της Κυβερνητικής Πύλης **‘ΕΡΜΗΣ’** (e-Government Portal) ξεκινά το 2007 με στόχο τόσο την ολοκληρωμένη πληροφόρηση και ενημέρωση των πολιτών και επιχειρήσεων για τις συναλλαγές τους με τη ΔΔ όσο και την ανάπτυξη ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών. Τούτο προσπαθεί να το επιτύχει αξιοποιώντας τις επιμέρους υπηρεσίες κάθε Φορέα και λειτουργώντας εν ολίγοις, ως ψηφιακός δρομολογητής που οδηγεί τους χρήστες στα κατάλληλα σημεία. Λειτουργεί δε από το 2010 ως **Κέντρο Ενιαίας Εξυπηρέτησης** στα πλαίσια του ευρωπαϊκού δικτύου **EUGO** για την πληροφόρηση των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον τομέα των υπηρεσιών στη χώρα και την ηλεκτρονική διεκπεραίωση διοικητικών διαδικασιών. Από τις 9 Νοεμβρίου 2015 δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες που διαθέτουν κωδικούς πρόσβασης στο TAXISnet, να αποκτούν χωρίς περαιτέρω διαδικασίες (όπως ίσχυε παλιότερα με εγγραφή μέσω portal και έπειτα φυσική ταυτοποίηση στο ΚΕΠ) πρόσβαση στις υπηρεσίες της Πύλης. Με την είσοδό του στο portal ο πολίτης αποκτά αμέσως πρόσβαση στις παρακάτω υπηρεσίες :

α) σε **εννέα (9)** ηλεκτρονικές υπηρεσίες με απευθείας παραλαβή αποτελέσματος/πιστοποιητικού από την Πύλη, β) σε **116** ηλεκτρονικές υπηρεσίες με παραλαβή του εγγράφου είτε ηλεκτρονικά σε μεταγενέστερο χρόνο από την ηλεκτρονική του θυρίδα είτε με φυσική παρουσία από το ΚΕΠ της προτίμησης του και γ) σε πληροφορίες για περισσότερες από **1.000** διαδικασίες της ΔΔ. Επίσης παρέχει στο χρήστη: 1) τη δυνατότητα απόκτησης **ψηφιακής υπογραφής** 2) πρόσβαση στην **προσωπική ηλεκτρονική του θυρίδα** (στην ηλεκτρονική θυρίδα φυλάσσονται τα διάφορα έγγραφα που έχει αποκτήσει ο πολίτης από υπηρεσίες που

διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις τους ηλεκτρονικά ή όσα έχουν εισαχθεί από το προσωπικό των ΚΕΠ) 3) δυνατότητα να ελέγχει το **ιστορικό των ηλεκτρονικών συναλλαγών του**. (Κοινωνία της Πληροφορίας,2013,σ.28) & (Αναβάθμιση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών/ κατηγορία ΚΕΠ)

Δυστυχώς ενώ αρχικά προσπάθησε να ανταποκριθεί σε όλες αυτές τις απαιτήσεις, η ανάπτυξη και επικαιροποίηση του περιεχομένου σταμάτησε λόγω έλλειψης προσωπικού και πόρων μετά τη λήξη της χρηματοδότησης της. Με αποτέλεσμα σήμερα λόγω αλλαγών στη νομοθεσία οι πληροφορίες που παρέχονται από την πύλη να μην είναι αξιόπιστες λόγω μη αναβάθμισης του συστήματος τα τελευταία χρόνια. Επιπλέον, δεν κατάφερε να προχωρήσει σε περαιτέρω απλοποίηση των διαδικασιών ενώ υποστηρίζει ηλεκτρονικά μικρό μέρος των διαδικασιών. Με άλλα λόγια ο αριθμός των υπηρεσιών που παρέχονται από τον ΕΡΜΗ δεν είναι ο βέλτιστος, λόγω έλλειψης διαλειτουργικότητας και διασυνδεσιμότητας με το σύνολο των λοιπών φορέων και τα πληροφοριακά συστήματα του Δημόσιου Τομέα, ο οποίος διαθέτει πάνω από 1000 διαδικτυακούς τόπους. Γεγονός που οδηγεί σε πολυδιάσπαση της πληροφορίας και άρα σε αποπροσανατολισμό του πολίτη. Γι' αυτό το λόγο στην παρούσα φάση σχεδιάζεται το **CRMS (Customer Relationship Management System)** του Δημόσιου Τομέα, το οποίο αποσκοπεί στην παροχή υπηρεσιών ΗΔ μέσα από μια ενιαία πύλη πρόσβασης. (Γεωργαράκης, 2016, σ. 179) Στοχεύει εν ολίγοις να λειτουργήσει ως φυσική και τεχνολογική μετεξέλιξη της Εθνικής Πύλης 'ΕΡΜΗΣ'. Συνεπώς το σύστημα αντικαθιστώντας τον 'ΕΡΜΗ' θα λειτουργήσει ως Κέντρο Ενιαίας Εξυπηρέτησης στα πλαίσια του ευρωπαϊκού δικτύου EUGO, στο οποίο συμμετέχει η χώρα. (Σπινέλλης & κ.ά., 2018, σσ. 35,37) & (Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, σ. 12)

## 2.2.2 Ελληνικό Κτηματολόγιο

Μια άλλη ηλεκτρονική υπηρεσία με μικρό βαθμό επιτυχίας και υστέρηση προόδου είναι το **'Ελληνικό κτηματολόγιο'** του οποίου η ίδρυση και η λειτουργία του ως ΝΠΔΔ περιλήφθηκε στο πολυνομοσχέδιο *«Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και*

*άλλες διατάξεις» που κατατέθηκε στη βουλή στις 9/1/2018. Τελικά παρά τις αντιδράσεις, συστήθηκε με την ψήφιση του Ν.4512/2018(ΦΕΚ 5/Α/17-01-2018) υπό την εποπτεία του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας. Τούτο αποτελεί διάδοχο της καταργούμενης ‘Εθνικό Κτηματολόγιο και Χαρτογράφηση ΑΕ’ (ΕΚΧΑ ΑΕ) η οποία προήλθε μετά την κατάργηση του ‘Όργανισμού Κτηματολογίου και Χαρτογραφήσεων Ελλάδος (ΟΚΧΕ) με το νόμο 4164/2013 ενώ το ‘Κτηματολόγιο ΑΕ’ που είχε δημιουργηθεί από το 1995 λειτουργούσε ως επιχειρησιακός βραχίονας του ΟΚΧΕ. Με τη θεσμοθέτηση του νέου αυτού φορέα προβλέπεται σταδιακή κατάργηση του θεσμού των μεταγραφών και των Υποθηκοφυλακείων σε βάθος δύο χρόνων από τη δημοσίευση του νόμου και οι αρμοδιότητές τους μεταφέρονται στις περιφερειακές υπηρεσίες του νέου φορέα. Αξίζει να σημειωθεί ότι από το 2010 με την έναρξη του πρώτου προγράμματος οικονομικής προσαρμογής η ολοκλήρωση του Εθνικού Κτηματολογίου θεωρήθηκε μια από τις πιο σημαντικές διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις για την ενίσχυση της ανάπτυξης και των επενδύσεων, τη βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος και για τη διαχείριση των κρατικών περιουσιακών στοιχείων. Έτσι στην τρίτη επικαιροποίηση του μνημονίου το Φεβρουάριο του 2011 συμπεριλήφθηκε ο στόχος ολοκλήρωσης του Εθνικού Κτηματολογίου έως το 2020. (Σπανού, 2018, σ. 105)*

Σε μια προσπάθεια αποτίμησης τα αποτελέσματα μπορούν να χαρακτηρισθούν πενιχρά, δεδομένου ότι το 2009 το ποσοστό ολοκλήρωσης της κτηματογράφησης έφτανε το 6% , ενώ στις αρχές του 2018 αυξήθηκε ελάχιστα φτάνοντας μόλις στο 7,8%. Παρόλα αυτά, η κτηματογράφηση πλέον εξελίσσεται στο 84,6% της χώρας, ενώ η κτηματογράφηση δεν έχει ξεκινήσει ακόμη σε ένα ποσοστό που φτάνει στο 7,6% της επιφάνειας της χώρας. Αναφορικά βέβαια με τους Δασικούς Χάρτες και τον αιγιαλό, το έργο έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο. Όσον αφορά τους Δασικούς Χάρτες το 2013 το ποσοστό κύρωσης τους ανερχόταν σε 0,3% έναντι του 32,2 % τον Ιούνιο του 2018. Τέλος σχετικά με τον αιγιαλό, η οριοθέτηση του μέχρι το 2009 είχε γίνει σε ποσοστό μόλις 8% της ακτογραμμής της χώρας, ενώ μέχρι το τέλος του 2018 αναμενόταν η ολοκλήρωση του. (Σπανού, 2018, σ. 45)

### 2.2.3 Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος ή G-Cloud

Ένα άλλο κομβικό έργο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που βρίσκεται εν εξελίξει είναι το **Κυβερνητικό Υπολογιστικό Νέφος, Government Cloud ή G-Cloud**. Πρόκειται για ένα έργο που λειτουργεί από τον Ιανουάριο του 2017. Τη διαχείριση έχει η Κοινωνία της Πληροφορίας -ΚτΠ ΑΕ σε συνεργασία με τη ΓΓΠΣ ως προς το σχεδιασμό, την οργάνωση και την υλοποίηση προκειμένου να εκσυγχρονιστεί η πληροφοριακή υποδομή του Δημόσιου Τομέα. Το G-Cloud επιδιώκει να επιτύχει την κοινή χρήση υπολογιστικών υποδομών από τους Φορείς της ΔΔ, ώστε να οδηγήσει σε μείωση του κόστους προμήθειας, συντήρησης και υποστήριξης τους, αλλά και να τους προσφέρει υψηλού επιπέδου ασφάλεια και αυξημένη ταχύτητα και ευελιξία. Τούτο μπορεί να επιτευχθεί καθώς παρέχει ψηφιακές υπηρεσίες υψηλού επιπέδου και εγγύαται υπηρεσίες προκαθορισμένης ποιότητας. Αναμφίβολα το G-Cloud έρχεται για να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και γι' αυτό όντας ένα εργαλείο στρατηγικού εκσυγχρονισμού περιλαμβάνεται στο Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 και στην ΕΨΣ 2016-2021. Με την αναμενόμενη ολοκλήρωση του θα αλλάξει ο τρόπος σχεδιασμού και η υλοποίηση των νέων έργων, καθώς μέχρι πρότινος η κάθε εφαρμογή απαιτούσε τον δικό της εξοπλισμό και συστημικό λογισμικό. Έτσι υιοθετείται η σταδιακή μετάπτωση των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου σε κεντρικές και κοινόχρηστες υποδομές ΤΠΕ. Για το λόγο αυτό εκπονείται «Σχέδιο Δράσης για τις Υποδομές Νέφους», με εποπτεία της ΓΓΨΠ και σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους φορείς, με σκοπό να αξιοποιηθεί άμεσα η νέα υποδομή από υφιστάμενα συστήματα. Λαμβάνοντας υπ' όψιν τα στοιχεία από τη διεθνή εμπειρία υπολογίζεται ότι από τη λειτουργία μέσω G-cloud υπάρχει μείωση των δαπανών κατά 30% στο κόστος απόκτησης του εξοπλισμού και 60% στο κόστος λειτουργίας. (Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021, σ. 32) & (G-Cloud)

Σήμερα μπορεί να ειπωθεί ότι έχει γίνει ένα πρώτο βήμα προς την Ψηφιακή Ελλάδα, καθώς λειτουργούν μέσω G-Cloud, ήδη 12 πληροφοριακά συστήματα του Δημοσίου ενώ αναμένεται η «φόρτωση» άλλων 60. Συγκεκριμένα, έχουν υπαχθεί τα εξής συστήματα :



- η Διαύγεια,
- το site του υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης και το Portal Digital Champion,
- το Κεντρικό Αρχαιολογικό Συμβούλιο,
- το Κεντρικό Ηλεκτρονικό Σύστημα Κληρώσεων,
- το σύστημα υπολογισμού χιλιομετρικής απόστασης μεταξύ οικισμών,
- το site επιστημόνων του υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών,
- το e-pleodomia,
- τα ΟΠΣΝΑ Υγείας/Πρόνοιας,
- οι απλουστεύσεις των διαδικασιών του ΥΠΠΟ και η ΓΓΠΣ
- το site kathimerinotita,
- ιστοσελίδες πληροφοριακού περιεχομένου και webmail server,
- τέλος, τα συστήματα αρμοδιότητας του υπουργού Επικρατείας. (Η Καθημερινή, 2018)

Ωστόσο το σχέδιο δράσης για τις ‘Υποδομές Νέφους’ στην Ελλάδα κρίνεται προβληματικό καθώς διαθέτουμε 4 Clouds. Αυτά ανήκουν στην ΚτΠ ΑΕ, στη ΓΓΠΣ, στην ΗΔΙΚΑ ΑΕ και στο Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας ΑΕ. Τούτο σημαίνει αύξηση του κόστους και δυσλειτουργία. Επιπλέον, ενώ όλα τα Clouds διεθνώς έχουν ένα τουλάχιστον αντίγραφο ασφαλείας (backup) το λεγόμενο DISASTER RECOVERY, στη χώρα μας δεν έχει προβλεφθεί η ύπαρξη του. (Παρατηρητήριο Ψηφιακού Εκσυγχρονισμού του Δημοσίου Τομέα, 2018, σσ. 28-9)

#### **2.2.4 Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής και Ποινικής Δικαιοσύνης**

Τέλος για τον εκσυγχρονισμό διαδικασιών απονομής δικαιοσύνης (e-justice) δημιουργήθηκε το **Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων Πολιτικής και Ποινικής Δικαιοσύνης (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ)** με την διαδικτυακή πύλη **ΣΟΛΩΝ (solon.gov.gr)**. Φορέας διαχείρισης του έργου είναι το Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (ΥΔΑΔΔ). Το ΟΣΔΔΥ-ΠΠ

αποτελεί μια παρέμβαση διοικητικής βελτιστοποίησης και Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) του Προγράμματος έργων που υλοποιεί το Υπουργείο σύμφωνα με τη στρατηγική του « Πολυετούς σχεδίου δράσης για την ευρωπαϊκή ηλεκτρονική δικαιοσύνη» (2014C 182/02). Σύμφωνα με απάντηση του πρώην Υπουργού Μιχαήλ Καλογήρου : *«Το έργο συμβάλλει στην προαγωγή, σε υψηλό για τα ευρωπαϊκά δεδομένα επίπεδο, της ποιότητας και της ταχύτητας απονομής δικαιοσύνης, εμπλουτίζοντας τις παρεχόμενες υπηρεσίες για τους φορείς και τους πολίτες, στα πολιτικά και ποινικά δικαστήρια των Εφετειακών Περιφερειών Αθηνών, Πειραιώς, Θεσσαλονίκης, και Χαλκίδας, καθώς και στον Άρειο Πάγο (περίπου 41 φορείς).* (Βουλή των Ελλήνων, Δ/ση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου, Τμήμα Ερωτήσεων, 2019) Η πύλη ΣΟΛΩΝ ξεκίνησε τον Αύγουστο του 2014 και ολοκληρώθηκε στις αρχές του 2017. Συγκεκριμένα λειτουργεί από 16/01/2017 με τίτλο "Πύλη Ψηφιακών Υπηρεσιών Δικαστηρίων-ΟΣΔΔΥ-ΠΠ" παρέχοντας :

- ✓ τη δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης δικογράφου,
- ✓ παρακολούθηση πορείας υπόθεσης,
- ✓ δημοσίευση ηλεκτρονικού πινακίου και
- ✓ ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων πιστοποιητικών των ανωτέρω δικαστηρίων.

Αναμένεται προσεχώς το έργο να ολοκληρωθεί. Τούτο πήρε διαδοχικές παρατάσεις λόγω της πολυπλοκότητας και του μεγέθους του μέχρι τον Οκτώβριο του 2018 με απώτατο χρονικό σημείο ολοκλήρωσης τον Ιανουάριο του 2019. Στο σχέδιο δράσης του ΥΔΑΔ περιλαμβάνεται η έναρξη υλοποίησης της Β' φάσης του ΟΣΔΔ-ΠΠ με την οποία το σύστημα θα επεκταθεί στο σύνολο των δικαστικών φορέων της επικράτειας. Τέλος, προβλέπεται να ξεκινήσει η λειτουργία των υπηρεσιών τηλεδιάσκεψης σε δικαστήρια και σωφρονιστικά καταστήματα η οποία θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί ως το Σεπτέμβριο του 2019. (ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ, 2018)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

#### 3.1 Επιτυχημένες Πρακτικές σε Ευρωπαϊκό επίπεδο

Η ευρωπαϊκή εμπειρία επικεντρώνεται στον ανασχεδιασμό και την ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης, προκειμένου να προσφέρει ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών προς τους αποδέκτες της, πολίτες και επιχειρήσεις. Τονίζει δηλαδή την προστιθέμενη αξία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η οποία στοχεύει στην απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών και στη μείωση των διοικητικών βαρών. Γι' αυτό στην ενότητα αυτή θα παρουσιάσουμε μια σύντομη ανασκόπηση ορισμένων ευρωπαϊκών πρακτικών, οι οποίες μπορεί να βοηθήσουν την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση να αποκτήσει έναν εξωστρεφή και παροχικό χαρακτήρα, ώστε να είναι σε θέση να προσφέρει ποιοτικότερες και ταχύτερες υπηρεσίες.

##### 3.1.1 Εσθονία

Φυσικά η **Εσθονία** αποτελεί το πιο δημοφιλές παράδειγμα αναφορικά με την επίδοση της στις ΤΠΕ και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Είναι ψηφιακά πρωτοπόρος, τα πάντα γίνονται ηλεκτρονικά, γι' αυτό και κατέχει τα τελευταία χρόνια ηγετικές θέσεις στο ψηφιακό βαθμολόγιο (Digital Scoreboard) της ΕΕ και συγκεκριμένα στο δείκτη DESI, με τον οποίο θα ασχοληθούμε στο επόμενο κεφάλαιο. Πρόκειται για μια χώρα όπου ο δημόσιος τομέας στηρίζεται στην καθολική χρήση της ψηφιακής υπογραφής και των ηλεκτρονικών διαδικασιών. Τούτο σημαίνει ότι δε χρειάζεται η φυσική παρουσία του πολίτη στις συναλλαγές με το δημόσιο παρά μόνον σε περίπτωση γάμου, διαζυγίου και αγοροπωλησίας ακινήτου. Η επιτυχία της οφείλεται κυρίως στο μικρό μέγεθος της με πληθυσμό 1,3 εκατ. κατοίκους και στο γεγονός ότι πρόκειται για ένα νέο κράτος (κηρύχθηκε ανεξάρτητο μόλις το 1991).

Έτσι, σήμερα μιλάμε για την E-Estonia καθώς η στρατηγική που ακολούθησε αναφορικά με την ΗΔ στηρίχθηκε σε βασικές αρχές όπως :

- ✚ once only principle (διάθεση της πληροφορίας μία και μόνη φορά)
- ✚ single point of entry (μοναδικό σημείο εισόδου κάθε πληροφορίας)
- ✚ digital by default (ψηφιακή από προεπιλογή)
- ✚ user friendliness (φιλικότητα χρήστη)
- ✚ omni-channel services (πολυκαναλικές υπηρεσίες)
- ✚ open standards (ανοικτά πρότυπα)
- ✚ open ended process (διαδικασία χωρίς τέλος, όπου το σύστημα δύναται να μεγαλώνει και να βελτιώνεται)
- ✚ no legacy (ανανέωση συστημάτων) (Σπινέλλης & κ.ά., 2018, σσ. 48-9)

Έτσι, ο Εσθονός απολαμβάνει μια ψηφιακή κοινωνία που του προσφέρει υπηρεσίες όπως : i- voting, ψηφοφορία από το σαλόνι του (είναι εφικτή από το 2005 η διαδικτυακή ψηφοφορία για εκλογές τοπικές, εθνικές και ευρωκοινοβουλίου), συμπλήρωση φορολογικών δηλώσεων σε 5 λεπτά μέσω e-Tax Board το οποίο έχει υιοθετηθεί από το 2000, οι επιχειρηματίες δύνανται να καταχωρήσουν επιχειρήσεις μέσα σε 20 λεπτά, ηλεκτρονική ανανέωση του διπλώματος οδήγησης με ενημέρωση του πολίτη από την υπηρεσία μέσω e-mail τρείς μήνες πριν τη λήξη του, τη λειτουργία του X-Road από το 2001, το περιβάλλον δηλαδή που επιτρέπει τη σύνδεση όλων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων από ανεξάρτητα πληροφοριακά συστήματα, την ταυτοποίηση του μέσω της κάρτας-ταυτότητας από το 2002 που παρέχεται από το National ID Card System, και περιέχει ενσωματωμένο chip, την κινητή ταυτότητα /mobile-ID, τη χρήση δηλαδή του κινητού τηλεφώνου ως ασφαλή ηλεκτρονική ταυτότητα ενώ από το 2009 η χώρα έχει ψηφιακούς ηλεκτρονικούς φακέλους. (Γεωργαράκης, 2016, σσ. 260-6) Παρακάτω παρουσιάζεται πίνακας με σημαντικές ψηφιακές εφαρμογές κατά χρονολογική σειρά.

Πίνακας 3.1: Κομβικά έργα της ΗΔ στην Εσθονία

ΟΡΟΣΗΜΑ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΣΘΟΝΙΑ	
Έτος	Εφαρμογή
2000	e-Tax Board
2000	m-Parking
2001	X-road
2002	ID Card
2003	ID bus ticket
2005	i-Voting
2007	Mobile-ID
2007	e-Police system
2008	e-Health system
2010	e-Prescription
2011	Smart Grid

Πηγή: (Γεωργαράκης, 2016, σ. 261)

### 3.1.2 Δανία

Η **Δανία** επίσης, επενδύει στην οικοδόμηση ενός ψηφιακού περιβάλλοντος γι' αυτό και κατέχει τα τελευταία χρόνια αλλά και το 2018 την πρώτη θέση στην κατάταξη της αξιολόγησης βάσει του δείκτη DESI. Η χώρα μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στοχεύει να επιτύχει έναν αποτελεσματικότερο, αποδοτικότερο και πιο ευέλικτο δημόσιο τομέα που θα ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις. Ήδη από το 2016 το 43% των υπηρεσιών προς τους πολίτες διεκπεραιώνονται μόνο ηλεκτρονικά. Η Δανία έχει αναπτύξει διαδικτυακούς τόπους που ξεχωρίζουν όπως :

- Το ενιαίο διαδικτυακό σημείο εισόδου ([www.borger.dk](http://www.borger.dk)) που λειτουργεί από τις αρχές του 2007. Πρόκειται για την ‘ Πύλη των πολιτών’ από την οποία οι

χρήστες έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου.

- Το **'Digitalisér.dk'**-Αποθετήριο Πληροφοριών και Πλατφόρμα Συνεργασίας. Με άλλα λόγια πρόκειται για ένα εργαλείο που υποστηρίζει την ανταλλαγή δεδομένων και την επανααχρησιμοποίηση τους από το δημόσιο και ιδιωτικό τομέα.
- Το **e-Faktura** - Ηλεκτρονική Τιμολόγηση. Η εφαρμογή αυτή υιοθετήθηκε από το 2005 και εν ολίγοις σημαίνει ότι όλα τα τιμολόγια που κατατίθενται στους δημόσιους φορείς πρέπει να έχουν ψηφιακή μορφή. Αναμφίβολα η μείωση δαπανών είναι μεγάλη. Συγκεκριμένα βάσει στοιχείων της Κομισιόν η πρακτική αυτή επέφερε ετήσια εξοικονόμηση 150 εκ. ευρώ για τους πολίτες και 50 εκ. ευρώ για τις επιχειρήσεις. (Γεωργαράκης, 2016, σσ. 248-9)

Επίσης αξίζει να αναφερθεί ότι στην δανική δημόσια διοίκηση από το 2007 τέθηκε σε λειτουργία ένα πρόγραμμα μείωσης των ενδο-διοικητικών βαρών. Με αποτέλεσμα να μειωθούν οι δαπάνες των δημοσίων υπηρεσιών περίπου κατά 11%. Τούτο συντελέστηκε χάρη στον ανασχεδιασμό και την αναδιοργάνωση του συστήματος, στην απλούστευση των διαδικασιών και την εισαγωγή εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. (Λευκή Βίβλος για την Διακυβέρνηση, σ. 26)

### 3.1.3 Ολλανδία

Η **Ολλανδία** είναι ένα ακόμη από τα κορυφαία κράτη μέλη της ΕΕ που διαθέτει δίκτυο νέας γενιάς πρόσβασης (New Generation Access-NGA) και επιδιώκει να παραμείνει ο ευρωπαϊκός ψηφιακός ηγέτης που παρέχει υψηλής ποιότητας συνδεσιμότητα. Η ολλανδική κυβέρνηση με την έκδοση της Στρατηγικής για την Ψηφιοποίηση και το πρόσφατα δημοσιευθέν Σχέδιο Δράσης για τη Συνδεσιμότητα υποστηρίζει τους στόχους του ψηφιακού θεματολογίου για την Ευρώπη. Τούτο προβλέπει ότι όλα τα νοικοκυριά πρέπει να έχουν την ευκαιρία να έχουν πρόσβαση σε ευρυζωνικά δίκτυα τουλάχιστον 100 Mbps και η μεγάλη πλειοψηφία θα πρέπει να εκμεταλλευτεί το 1 Gbps έως το 2023. Ήδη από το 2013 το 95% των νοικοκυριών της Ολλανδίας διαθέτει δίκτυο 100 Mbps και πρωταρχικός στόχος της κυβέρνησης είναι

μέχρι το 2020 το 100% των νοικοκυριών να έχει δίκτυο NGA (European Commission). Το 2018 σύμφωνα με στοιχεία της Eurostat το ποσοστό των νοικοκυριών με ευρυζωνική πρόσβαση στις Κάτω Χώρες και την Ισλανδία ανέρχεται στο 97% καταλαμβάνοντας έτσι και οι δύο χώρες την πρώτη θέση. (Eurostat) Το ολλανδικό κράτος δίνει επίσης έμφαση στο ρόλο των τοπικών και περιφερειακών φορέων αναφορικά με το συντονισμό και την απλούστευση των διαδικασιών. Γι' αυτό και από το 2012 έχει κατασκευαστεί μια ειδική πλατφόρμα στην οποία δήμοι και περιφέρειες ανταλλάσσουν καλές πρακτικές ενώ οι Ολλανδοί έχουν δημιουργήσει και ένα “Παρατηρητήριο Ευρυζωνικότητας” που τους δίνει τη δυνατότητα να ελέγχουν την πρόοδο και λειτουργία των ευρυζωνικών δικτύων. (Γεωργαράκης, 2016, σ. 254)

Πίνακας 3.2: Οι χώρες της ΕΕ με τα υψηλότερα ποσοστά ευρυζωνικής σύνδεσης

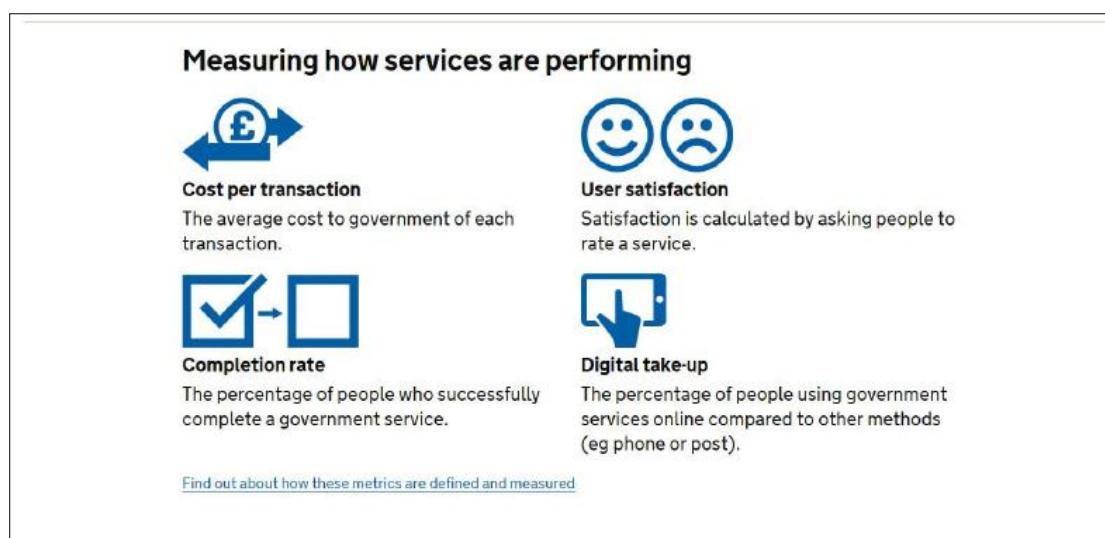
Geo	2017 Επιχειρήσεις με ευρυζωνική σύνδεση	2018 Νοικοκυριά με ευρυζωνική σύνδεση
EU 28	96	86
Δανία	100	90
Γερμανία	95	90
Ολλανδία	100	97
Λουξεμβούργο	97	93
Λιθουανία	100	78
Φιλανδία	100	93
Ην. Βασίλειο	95	95

Πηγή : (Eurostat) – Ιδία επεξεργασία

### 3.1.4 Ηνωμένο Βασίλειο

Το **Ηνωμένο Βασίλειο** αποτελεί ένα ακόμη παράδειγμα καλής πρακτικής αναφορικά με τη χρήση ανοιχτής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα τελευταία χρόνια η βρετανική κυβέρνηση έθεσε ως στόχο τον ψηφιακό μετασχηματισμό του δημοσίου τομέα. Για την επίτευξη αυτού προχώρησε στη δημιουργία μια κυβερνητικής πύλης :

- **GOV.UK - “Η ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΩΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ”**. Η πύλη αυτή αντικατέστησε 1800 κυβερνητικούς ιστότοπους. Η μετάβαση ολοκληρώθηκε το 2014. Έτσι ο πολίτης με την είσοδο του στον κεντρικό αυτό ιστότοπο μπορεί με τον απλούστερο και ταχύτερο τρόπο να βρει κυβερνητικές υπηρεσίες, νέα για την πολιτική, ανακοινώσεις, διαβουλεύσεις και στατιστικά. Η πλατφόρμα περιλαμβάνει εκτός από τους 25 ιστοτόπους των υπουργείων και άλλους 405 οργανισμούς και δημόσιους φορείς. Με άλλα λόγια προσεγγίζει το σύνολο της κυβέρνησης (Whole of Government approach) διασφαλίζοντας την ασφαλή και εύκολη πρόσβαση. Από το 2017 η πύλη περιλαμβάνει ενότητα απόδοσης (performance) μετρώντας 4 βασικούς δείκτες απόδοσης : το κόστος ανά συναλλαγή, την ικανοποίηση των χρηστών, το ποσοστό ολοκλήρωσης και την ψηφιακή αφομοίωση (βλ. εικόνα)



Πηγή: (GOV.UK)



- **DATA.GOV.UK** .Πρόκειται για έναν κατάλογο μέσω του οποίου ο χρήστης βρίσκει ανοικτά δεδομένα που δημοσιεύονται από την κεντρική κυβέρνηση, τις τοπικές αρχές και τους δημόσιους φορείς και αφορούν κοινωνικο-οικονομικά και πολιτικά θέματα.
- **DIGITAL MARKETPLACE**. Η ψηφιακή Αγορά ξεκίνησε να λειτουργεί στα τέλη του 2013 και αποτελεί μια ηλεκτρονική υπηρεσία για οργανισμούς του δημόσιου τομέα που αναζητούν είτε ειδικούς, είτε υπηρεσίες βασισμένες στην τεχνολογία G-Cloud για ψηφιακά έργα. (Γεωργαράκης, 2016, pp. 257-60)
- **RED TAPE CHALLENGE**. Η βρετανική κυβέρνηση ξεκίνησε να λειτουργεί αυτήν την ιστοσελίδα ζητώντας από τους πολίτες να συμβάλουν στη μείωση της γραφειοκρατίας σχολιάζοντας τους κανονισμούς, ποιούς δηλαδή θεωρούν περιττούς και άρα πρέπει να καταργηθούν. Επίσης οι χρήστες μπορούν να καταθέσουν τις απόψεις τους σχετικά με το ποιές διαδικασίες πρέπει να απλοποιηθούν. (Σπινέλλης & κ.ά., 2018, σ. 53)

## 3.2 Παραδείγματα Καλών Πρακτικών στην Ελλάδα

Την τελευταία δεκαετία, όπως αναφέραμε στο προηγούμενο κεφάλαιο, υλοποιήθηκαν στη χώρα μας αρκετά σημαντικά έργα σε κεντρικό επίπεδο, τα οποία κρίνονται επιτυχημένα λαμβάνοντας υπόψη την ικανοποίηση των χρηστών, το ποσοστό λειτουργιών που χρησιμοποιούνται και την υποστήριξη της διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών. Φυσικά, διαπιστώνονται και ορισμένες καλές πρακτικές σε συστήματα που παρουσιάζονται σε τοπικό επίπεδο δήμων ή περιφερειών.

### 3.2.1 Δήμος Τρικκαίων

Σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης, ο **Δήμος Τρικκαίων** αποτελεί το πιο γνωστό παράδειγμα καλής πρακτικής ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αποτελεί την πρώτη «έξυπνη πόλη» και έχει συμπεριληφθεί στη λίστα με τις 21 πιο «έξυπνες πόλεις» διεθνώς για τρεις συνεχόμενες χρονιές (2009-11) με πρωτοποριακές δράσεις όπως :

- ✚ η παροχή ασύρματης κάλυψης /wi-fi σε μεγάλο μέρος της πόλης,
- ✚ η εφαρμογή e-dialogos που έδωσε ώθηση στη συμμετοχική διαδικασία και στην ηλεκτρονική διαβούλευση,
- ✚ τα προγράμματα τηλεπρόνοιας για ευπαθείς ομάδες,
- ✚ το Αυτοματοποιημένο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολίτη / e- ΚΕΠ. Πρόκειται για μηχανήματα τύπου ATM που λειτουργούν μέσω αφής και φωνής, τα οποία προσφέρουν στον πολίτη τη δυνατότητα να αναζητήσει και να εκτυπώσει οποιαδήποτε στιγμή και αν χρειαστεί δημοτική ενημερότητα, πιστοποιητικά δημοτολογίου και άλλα συναφή έγγραφα,
- ✚ η εφαρμογή Mobile Check App, που διατίθεται δωρεάν στους πολίτες μέσω του Play και του App Store με σκοπό να στέλνουν άμεσα τα αιτήματα τους στο Δήμο. Επίσης λειτουργεί και ως τουριστικός οδηγός ενώ παρέχει και χρήσιμες πληροφορίες, ανακοινώσεις και εκδηλώσεις του Δήμου,

- ✚ Σύστημα Έξυπνου Φωτισμού, με την υλοποίηση του οποίου γίνεται διαχείριση του δημοτικού ηλεκτροφωτισμού και επιτυγχάνεται η μέγιστη δυνατή ενεργειακή εξοικονόμηση,
- ✚ Σύστημα Έξυπνης Στάθμευσης, μέσω του οποίου παρέχεται η δυνατότητα εντοπισμού, απεικόνισης και ελέγχου των θέσεων στάθμευσης στο κέντρο της πόλης,
- ✚ Σύστημα παρακολούθησης περιβαλλοντικών συνθηκών,
- ✚ Σύστημα ελέγχου λειτουργίας φωτεινών σηματοδοτών της πόλης,
- ✚ Ολοκληρωμένο Σύστημα Γεωγραφικών Πληροφοριών.

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι δράσεις αυτές επετεύχθησαν μέσω της αναπτυξιακής εταιρείας του δήμου e-trikala αλλά και με τη συνεργασία της ΚτΠ ΑΕ, των ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και διακεκριμένων εταιριών διεθνούς και εθνικής εμβέλειας και φυσικά αξιοποιήθηκαν όλα τα διαθέσιμα ευρωπαϊκά προγράμματα. (Σπινέλλης & κ.ά., 2018, σσ. 57-8) & (citybranding.gr)

### 3.2.2 Οδηγός του Πολίτη της Περιφέρειας Ηπείρου

Η Περιφέρεια Ηπείρου έχει αναπτύξει τη διαδικτυακή πύλη «**Οδηγός του Πολίτη της Περιφέρειας Ηπείρου**» ([www.politis.gov.gr](http://www.politis.gov.gr)) η οποία αποτελεί έναν κεντρικό ενημερωτικό κόμβο για τους πολίτες. Στόχος του ‘Οδηγού του Πολίτη’ να αποτελέσει ένα χρήσιμο εργαλείο που θα παρέχει έντυπα και ενημερωμένες πληροφορίες για όλες τις διαδικασίες μειώνοντας τις μετακινήσεις των πολιτών στα γραφεία της Περιφέρειας. Ωστόσο θα πρέπει να αναφερθεί ότι δεν παρέχεται ακόμη η δυνατότητα για ηλεκτρονική κατάθεση. Η ανάπτυξη αυτής της εφαρμογής έγινε η αιτία να απονεμηθεί στην Περιφέρεια το βραβείο «Καλής Πρακτικής» το 2015 στο Μάαστριχτ αλλά και πρόσφατα διακρίθηκε σε διαγωνισμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στη Λισαβόνα καταλαμβάνοντας την 4<sup>η</sup> θέση ανάμεσα σε 118 συμμετοχές. (Σπινέλλης & κ.ά., 2018, σ. 58)

### 3.2.3 Δ/νση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Π.Ε. Ηρακλείου

Σε παρόμοια κατεύθυνση κινήθηκε και η Περιφέρεια Κρήτης το 2017, με την πιλοτική εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης **στη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Π.Ε. Ηρακλείου**. Αυτή προχώρησε πέραν της ψηφιοποίησης του αρχείου των αδειών οδήγησης και στη δημιουργία διαδικτυακής πύλης (<http://gdme.crete.gov.gr>) παρέχοντας σχετική ενημέρωση για την υπηρεσία. Συνεπώς ο πολίτης μπορεί εύκολα και γρήγορα από το δικό του χώρο, να ενημερωθεί για τις διαδικασίες, τις προϋποθέσεις, το κόστος και τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Έχει επίσης τη δυνατότητα να προγραμματίσει ηλεκτρονικά το ραντεβού του αποφεύγοντας την αναμονή. Η σπουδαιότητα αυτής της ηλεκτρονικής πύλης διαφαίνεται από την πρόθεση του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης να μετατρέψει την συγκεκριμένη εφαρμογή σε οριζόντια δράση και για τις 13 Περιφέρειες της επικράτειας.

### 3.2.4 Το wiki diadikasies.gr

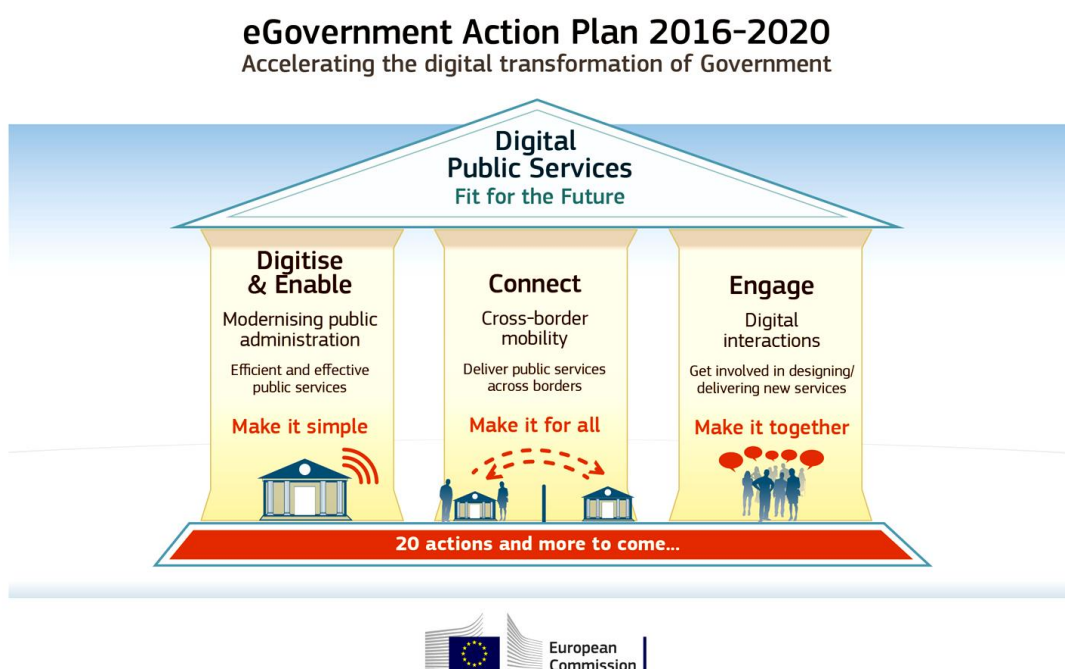
Τέλος, η Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας, στο πλαίσιο δράσης Ανοιχτής Διακυβέρνησης, προχώρησε στην κωδικοποίηση διαδικασιών από τον Οργανισμό Ανοιχτών Τεχνολογιών δημιουργώντας μία **Γνωσιακή Βάση Υπηρεσιών και Διαδικασιών του Δημοσίου Τομέα**. (<https://diadikasies.gr/>). Το wiki **diadikasies.gr** αποτελεί μια γνωσιακή βάση που ανανεώνεται συνεχώς με τις νέες υπηρεσίες του Δημοσίου. Η δημόσια αυτή καταγραφή στοχεύει να συντελέσει στην απλούστευση των διαδικασιών, στη μείωση της γραφειοκρατίας και στην βελτίωση της αποδοτικότητας του δημόσιου τομέα. (Σπινέλλης & κ.ά., 2018, σσ. 58-60)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

### Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην ΕΕ και η αποτίμηση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού της χώρας

#### 4.1 Ο Σχεδιασμός της Ευρωπαϊκής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2016-2020

Παρά το γεγονός ότι κάθε κράτος υλοποιεί τις δικές του στρατηγικές και δραστηριότητες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η ΕΕ δρομολογεί ένα νέο σχέδιο δράσης για την περίοδο 2016-2020, το οποίο προωθεί τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων διοικήσεων και επιδιώκει να αποτελέσει τον πόλο συνένωσης των προσπαθειών όλων των κρατών-μελών. Το Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2016-2020 προτείνει ένα φιλόδοξο όραμα για να καταστούν οι δημόσιες διοικήσεις και οι δημόσιοι θεσμοί στην ΕΕ ανοιχτοί, αποτελεσματικοί και χωρίς αποκλεισμούς, παρέχοντας φιλικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην ΕΕ. (European eGovernment Action Plan 2016-2020)



Οι θεμελιώδεις αρχές που πρέπει να καθορίζουν τις πολιτικές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι:

- Ο ψηφιακός χαρακτήρας: οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να προχωρήσουν σε καθιέρωση της παροχής υπηρεσιών με ψηφιακά μέσα θέτοντας την ως προτιμώμενη επιλογή.
- Η αρχή «μόνον άπαξ» (once only): οι δημόσιες διοικήσεις οφείλουν να εγγυώνται ότι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις παρέχουν τις ίδιες πληροφορίες μία μόνο φορά σε μια δημόσια διοίκηση.
- Οι δημόσιες διοικήσεις είναι αναγκαίο να σχεδιάζουν ψηφιακές υπηρεσίες οι οποίες αποτρέπουν τους αποκλεισμούς και εξασφαλίζουν την προσβασιμότητα.
- Ανοιχτή πρόσβαση σε δεδομένα - πληροφορίες και διαφάνεια.
- Διασυνοριακός χαρακτήρας: οι δημόσιες διοικήσεις οφείλουν να μεριμνούν ώστε να καθίστανται διαθέσιμες σε διασυνοριακό επίπεδο ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες με συναφές αντικείμενο.
- Διαλειτουργικός χαρακτήρας των δημοσίων υπηρεσιών προκειμένου να διασφαλίζεται η αδιάλειπτη εκπλήρωση των εργασιών σύμφωνα με τη θεμελιώδη αρχή για ελεύθερη κυκλοφορία ψηφιακών υπηρεσιών και δεδομένων στην ΕΕ.
- Αξιοπιστία και ασφάλεια για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής, και για τη διαφύλαξη των ΤΠΕ. (European eGovernment Action Plan 2016-2020)

#### **4.2 Ο δείκτης DESI για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην ΕΕ και η θέση της Ελλάδας για το 2018**

Σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, η πραγματικότητα απεικονίζεται με το δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (Digital Economy and Society Index-DESI) που έχει θεσπίσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Πρόκειται για ένα δείκτη που συμπεριλαμβάνει

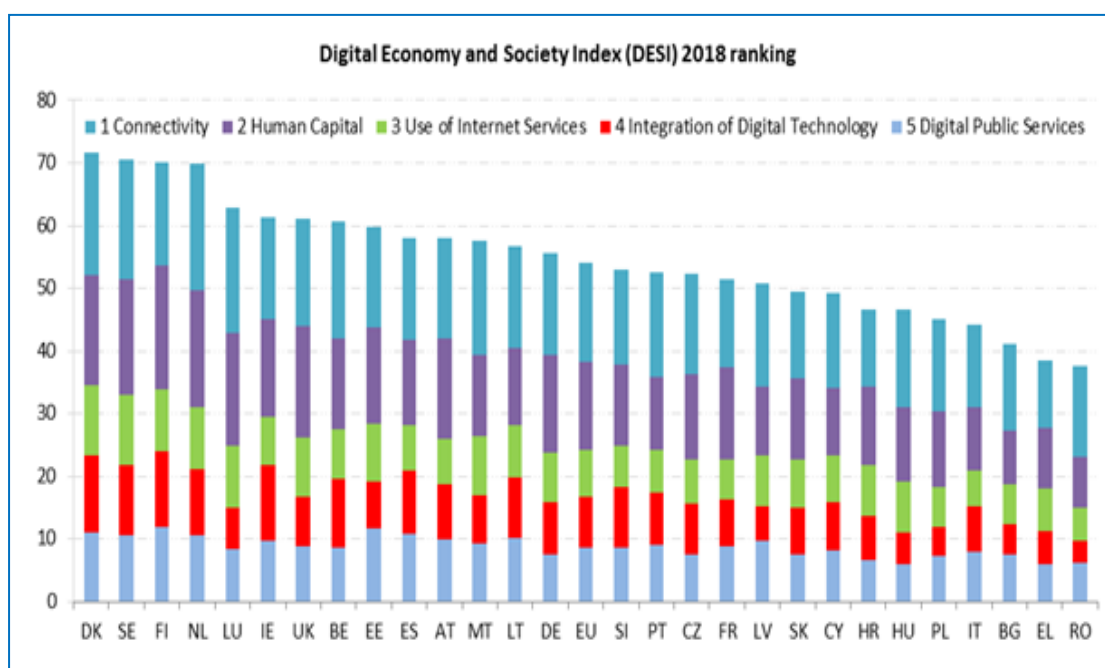
τους συναφείς δείκτες για την ψηφιακή απόδοση της Ευρώπης και αξιολογεί την πορεία των κ-μ της ΕΕ στην ψηφιακή ανταγωνιστικότητα από το 2015.

Ο DESI περιλαμβάνει πέντε συνιστώσες-επιμέρους δείκτες:

<b>1 Συνδεσιμότητα</b>	Σταθερά ευρυζωνικά δίκτυα, κινητά ευρυζωνικά δίκτυα και τιμές ευρυζωνικών συνδέσεων
<b>2 Ανθρώπινο κεφάλαιο</b>	Χρήση του διαδικτύου, βασικές και προηγμένες ψηφιακές δεξιότητες
<b>3 Χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών</b>	Χρήση από τους πολίτες του περιεχομένου, των επικοινωνιών και των επιγραμμικών συναλλαγών
<b>4 Ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας</b>	Ψηφιοποίηση των επιχειρήσεων και ηλεκτρονικό εμπόριο
<b>5 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες</b>	Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας

Πηγή: (DESI 2018 Έκθεση Ελλάδας)

Διάγραμμα 4.1: Δείκτης DESI 2018



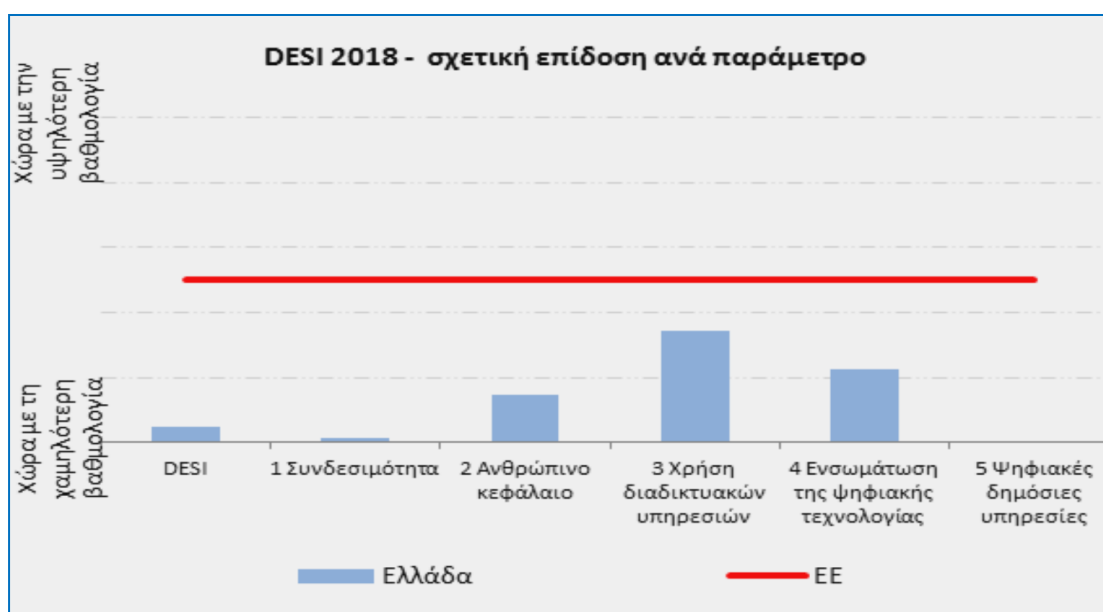
Πηγή: (European Commission, DESI)

Πίνακας 4.1: Κατάταξη της Ελλάδας σύμφωνα με το δείκτη DESI

	Ελλάδα		Ομάδα χωρών	ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία	βαθμολογία
<b>ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018</b>	<b>27η</b>	<b>38,4</b>	<b>43,5</b>	<b>54,0</b>
<b>ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017</b>	<b>27η</b>	<b>35,5</b>	<b>40,4</b>	<b>50,8</b>

Πηγή: (DESI 2018 Έκθεση Ελλάδας)

Διάγραμμα 4.2: DESI 2018-επίδοση ανά παράμετρο



Βλέπουμε λοιπόν στο πρώτο διάγραμμα 4.1 ότι η Ελλάδα κατατάσσεται 27η στο σύνολο των 28 κρατών μελών της ΕΕ. Ανήκει δηλαδή στην ομάδα των χωρών με χαμηλές επιδόσεις. Άλλες χώρες με πολύ χαμηλές βαθμολογίες είναι η Ρουμανία, η Βουλγαρία, και η Ιταλία. Αντίθετα η Δανία, η Σουηδία, η Φινλανδία και οι Κάτω Χώρες κατέχουν τις πλέον υψηλές ψηφιακές οικονομίες στην ΕΕ, ακολουθούμενες από το Λουξεμβούργο, την Ιρλανδία, το ΗΒ. Σχετικά με τη χώρα μας, η εικόνα που παρουσιάζει δεν εμφανίζει αξιόλογη πρόοδο συγκριτικά με τα άλλα κ-μ της ΕΕ. Αναφορικά με τη συνδεσιμότητα, η μετάπτωση στις γρήγορες ευρυζωνικές συνδέσεις

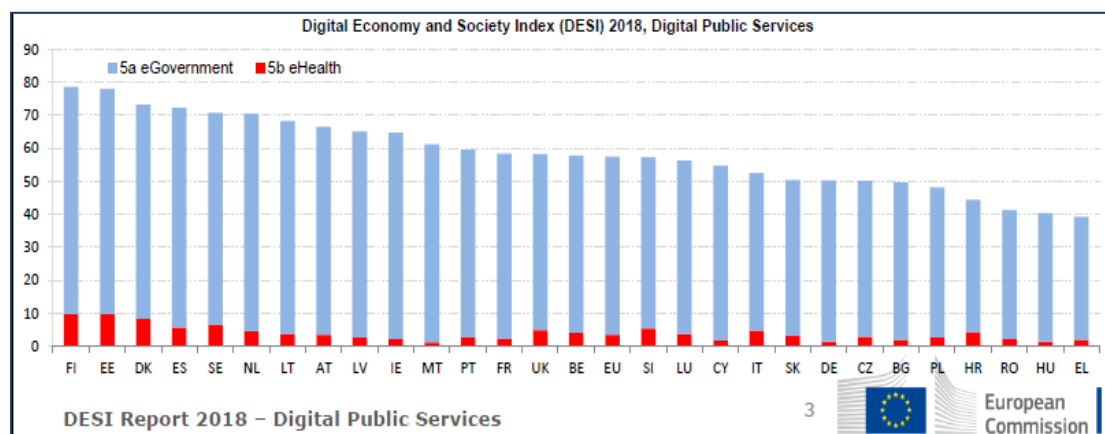


ακολουθεί πιο αργούς ρυθμούς σε σχέση με τα άλλα κ-μ της ΕΕ. Στα συν εμφανίζεται η πορεία της σε σχέση με τις κινητές ευρυζωνικές υπηρεσίες, καθώς η κάλυψη 4G σημείωσε αύξηση και σήμερα βρίσκεται κοντά στο μέσο όρο της ΕΕ. Όσον αφορά το ανθρώπινο δυναμικό της χώρας, οι Έλληνες παρουσιάζονται να είναι ενεργοί στη χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών και οι επιχειρήσεις διαπιστώνεται ότι κάνουν χρήση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης σχεδόν στον ίδιο βαθμό με το μέσο όρο της ΕΕ. Ωστόσο η ένταξη πιο προηγμένων ψηφιακών τεχνολογιών εξακολουθεί να βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα, αν και το ποσοστό αναφορικά με τη χρήση ηλεκτρονικών τιμολογίων ανέβηκε. Διαπιστώνεται λοιπόν ότι συνολικά η πρόοδος της Ελλάδας στον τομέα των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και των ψηφιακών δεξιοτήτων είναι μικρή (βλ. διάγραμμα 4.2) και δύναται να καταστεί τροχοπέδη για τη μετέπειτα ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας. (European Commission, DESI)

### **4.3 Οι Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες στην ΕΕ και η κατάταξη της χώρας μας**

Αξίζει να αναφερθεί ότι η 5<sup>η</sup> διάσταση του Δείκτη DESI είναι αυτή των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών (Digital Public Services) η οποία μετρά την ψηφιοποίηση τους. Ο υπολογισμός τους γίνεται με τη χρήση πέντε επιμέρους δεικτών: 1. Χρήστες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 2. Προσυμπληρωμένα έντυπα 3. Διαδικτυακή ολοκλήρωση παροχής υπηρεσιών 4. Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις 5. Ανοικτά δεδομένα 6. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας

Διάγραμμα 4.3: DESI 2018-Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες ανά χώρα



Πηγή : ( DESI 2018-Digital Public Services)

Το παραπάνω διάγραμμα μας δείχνει ότι οι πρωταθλήτριες χώρες σε ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες είναι η Φιλανδία κατέχοντας την πρώτη θέση, ακολουθεί δεύτερη η πρωτοπόρος Εσθονία και τρίτη έρχεται η Δανία. Η Φιλανδία προπορεύεται από τους άλλους ευρωπαίους εταίρους της γιατί δίνει ιδιαίτερη σημασία στην απόκτηση γνώσης και δεξιοτήτων στις ΤΠΕ όλων των Φιλανδών πολιτών. Από το 2016 έχει εισαγάγει τη χρήση τους στην 9χρονη βασική εκπαίδευση γι' αυτό και το ποσοστό των ειδικών στις ΤΠΕ ανέρχεται στο 6,7% του πληθυσμού, όταν το ποσοστό της ΕΕ φτάνει σχεδόν στο μισό (3,7%). Ας μην ξεχνάμε ότι η Φιλανδία υπήρξε πρωτοπόρος και με την ανάπτυξη της εταιρείας συσκευών κινητής τηλεφωνίας Nokia, η οποία κατέκλυσε την παγκόσμια αγορά για πολλά χρόνια. (Γεωργαράκης, 2016, σσ. 255-6) Η Εσθονία επίσης, ο ψηφιακός πιονέρος, έχει διακριθεί διεθνώς για το πρωτοποριακό και εύχρηστο μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της. Τα τελευταία χρόνια έχει διακριθεί για τις καινοτομίες της σε επιχειρηματικό και τεχνολογικό τομέα ενώ έγινε γνωστή ως η χώρα που εφήυρε το «Skype» το 2003,την εφαρμογή δηλαδή που άλλαξε την επικοινωνία σε όλο τον κόσμο. (Βικιπαίδεια) Αντιθέτως, στην Ελλάδα οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες συνεχίζουν να αποτελούν έναν από τους πιο αναποτελεσματικούς τομείς της ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας. Η Ελλάδα μπορεί να ειπωθεί ότι παρουσιάζει ψηφιακό χάσμα με τα υπόλοιπα κράτη της ΕΕ καθώς κατέχει την τελευταία θέση.

Πίνακας 4.2 : Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες 2018-Ελλάδα

5 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες	Ελλάδα		Ομάδα χωρών	ΕΕ	
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία	βαθμολογία	
<b>ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018</b>	<b>28</b>	<b>39,2</b>	<b>48,0</b>	<b>57,5</b>	
<b>ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017</b>	27	35,0	44,2	53,7	

	Ελλάδα				ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 Ποσοστό	
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό	↓	κατάταξη	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017 ποσοστό		κατάταξη
<b>5α1 Χρήστες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης<sup>9</sup></b> % των χρηστών του διαδικτύου που πρέπει να υποβάλουν έντυπα	<b>38 %</b>	↓	<b>26</b>	<b>42 %</b>	<b>24</b>	<b>58 %</b>
2017	2016	2017	2016	2017	2017	2017
<b>5α2 Προσυμπληρωμένα έντυπα</b> Βαθμολογία (0 έως 100)	<b>14</b>	↑	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>28</b>	<b>53</b>
2017	2016	2017	2016	2017	2017	2017
<b>5α3 Διαδικτυακή ολοκλήρωση παροχής υπηρεσιών</b> Βαθμολογία (0 έως 100)	<b>75</b>	↑	<b>24</b>	<b>63</b>	<b>25</b>	<b>84</b>
2017	2016	2017	2016	2017	2017	2017
<b>5α4 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις</b> Βαθμολογία (0 έως 100) — συμπεριλαμβανομένων των εγχώριων και των διασυνοριακών	<b>60</b>	↑	<b>27</b>	<b>59</b>	<b>26</b>	<b>83</b>
2017	2016	2017	2016	2017	2017	2017
<b>5α5 Ανοικτά δεδομένα</b> % της μέγιστης βαθμολογίας	<b>72 %</b>	↓	<b>16</b>	<b>73 %</b>	<b>10</b>	<b>73 %</b>
2017	2016	2017	2016	2017	2017	2017
<b>5β1 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας</b> % των ατόμων	<b>10 %</b>		<b>23</b>	<b>μ.δ.</b>		<b>18 %</b>
2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017

Πηγή: (DESI 2018 Έκθεση Ελλάδας)

Στον παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι το ποσοστό των χρηστών της ΗΔ είναι μικρό (38%) σε σχέση με το μέσο όρο που εμφανίζει η ΕΕ (58%). Από την πλευρά της προσφοράς, δηλαδή την παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, η χώρα παρουσίασε πρόοδο το 2017 με 14/100 προσυμπληρωμένα έντυπα βελτιώνοντας το ποσοστό του 2016 που ήταν 5/100, αλλά δυστυχώς υστερεί κατά πολύ από αυτό της ΕΕ (53/100) γι' αυτό και κατέχει την 27η θέση. (DESI 2018 Έκθεση Ελλάδας)

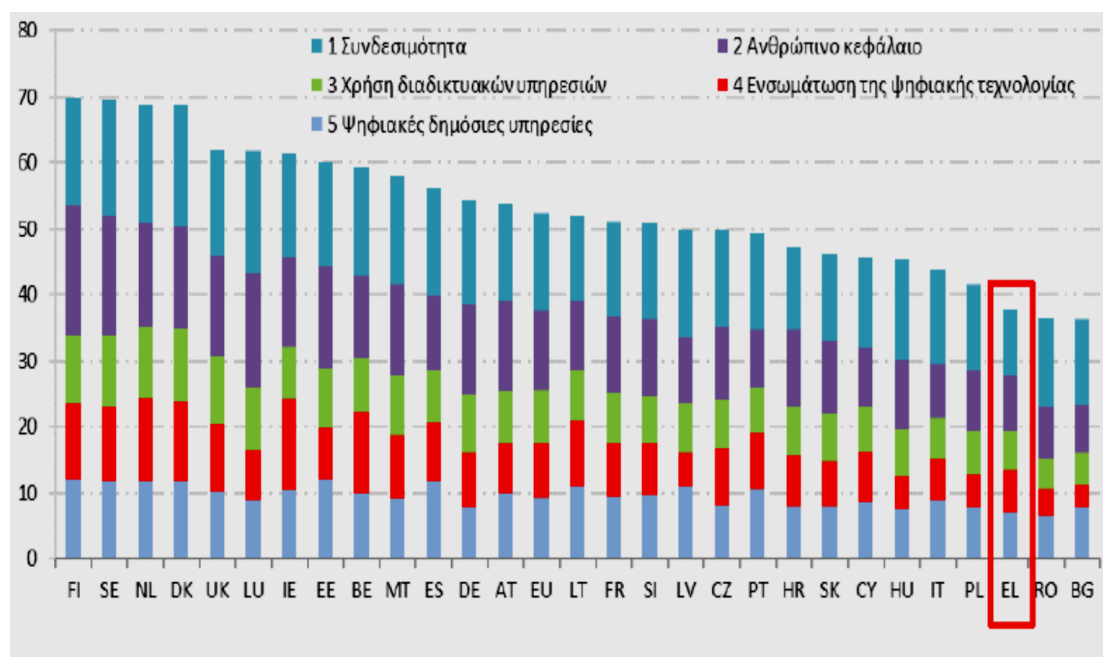
#### 4.4 Ο δείκτης DESI για το 2019 και η πρόοδος της Ελλάδας

Ωστόσο τον Ιούνιο του 2019 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσίευσε βελτιωμένη έκδοση του δείκτη DESI για το τρέχον έτος. Οι αλλαγές αυτές έγιναν προκειμένου να βελτιωθεί η μεθοδολογία και να ληφθούν υπόψη οι τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις. Έτσι ο δείκτης DESI περιλαμβάνει πλέον τις παρακάτω διαστάσεις :

- ετοιμότητα για την τεχνολογία 5G,
- ψηφιακές δεξιότητες πέραν των βασικών,
- τουλάχιστον βασικές δεξιότητες λογισμικού,
- γυναίκες ειδικοί στις ΤΠΕ,
- πτυχιούχοι ΤΠΕ,
- άτομα που δεν έχουν περιηγηθεί ποτέ το διαδίκτυο,
- επαγγελματικά κοινωνικά δίκτυα,
- παρακολούθηση σειράς διαδικτυακών μαθημάτων,
- διαδικτυακές διαβουλεύσεις και ψηφοφορίες,
- μεμονωμένα άτομα που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πωλήσεις,
- μαζικά δεδομένα,
- ανταλλαγή ιατρικών δεδομένων, και
- ηλεκτρονική συνταγογράφηση.

Προκειμένου λοιπόν να αποτυπωθούν αυτές οι αλλαγές, ο δείκτης DESI υπολογίστηκε ξανά για τα προηγούμενα χρόνια για όλες τις χώρες. Ως εκ τούτου, οι βαθμολογίες για τα προηγούμενα έτη ενδέχεται να έχουν ελαφρώς αλλάξει. (DESI 2019 Έκθεση Ελλάδας)

Διάγραμμα 4.4: Δείκτης DESI 2019



Πηγή : (DESI 2019 Έκθεση Ελλάδα, σ. 3)

Στο παραπάνω διάγραμμα βλέπουμε ότι η Φινλανδία, η Σουηδία, οι Κάτω Χώρες και η Δανία εμφανίζουν τις υψηλότερες βαθμολογίες στο DESI 2019 και είναι μεταξύ των παγκόσμιων ηγετών στην ψηφιοποίηση. Οι χώρες αυτές ακολουθούνται από το Ηνωμένο Βασίλειο, το Λουξεμβούργο, την Ιρλανδία, την Εσθονία και το Βέλγιο. Ωστόσο, ορισμένες άλλες χώρες όπως η Βουλγαρία, η Ρουμανία, η Ελλάδα και η Πολωνία σημειώνουν τις χαμηλότερες βαθμολογίες. Συνεπώς έχουν πολύ δρόμο να διανύσουν για να είναι σε θέση να ανταγωνιστούν τα υπόλοιπα κ-μ. Ωστόσο η Ελλάδα βελτίωσε τη θέση της σε σχέση με το 2018 και έτσι φέτος κατατάσσεται στην 26<sup>η</sup> θέση. Η πρόοδος στη βαθμολογία της οφείλεται στις επιδόσεις της αναφορικά με το ανθρώπινο κεφάλαιο καθώς αύξησε το ποσοστό των ειδικών στον τομέα των ΤΠΕ. Επίσης κατάφερε να βελτιώσει την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Επιπλέον αξίζει να αναφερθεί ότι ο αριθμός των χρηστών του διαδικτύου συνεχώς αυξάνεται. Οι Έλληνες είναι ενεργοί χρήστες διαδικτυακών υπηρεσιών όπως οι βιντεοκλήσεις, τα κοινωνικά δίκτυα και η παρακολούθηση μαθημάτων στο διαδίκτυο. Παρόλα αυτά η βαθμολογία της χώρας είναι εξαιρετικά χαμηλή σε σύγκριση με αυτήν της ΕΕ.

#### 4.4.1 Η Συνδεσιμότητα

Όσον αφορά την συνδεσιμότητα η εικόνα είναι κακή δεδομένου ότι η μετάβαση σε ευρυζωνικές επικοινωνίες υψηλής και υπερυψηλής ταχύτητας συντελείται με πολύ αργά βήματα. Με αποτέλεσμα η χώρα μας να βρίσκεται τελευταία στην κατάταξη με συνολική βαθμολογία 41,2 (βλ. πίνακα 4.3) ενώ φαίνεται να μην παρουσιάζει καμία πρόοδο τα τελευταία τρία χρόνια.

Πίνακας 4.3: Συνδεσιμότητα 2019-Ελλάδα

1 Συνδεσιμότητα ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019	Ελλάδα		ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	28	37,4	54,8
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	28	33,5	51,2

Πηγή: (DESI 2019 Έκθεση Ελλάδας, σ. 5)

Φυσικά αναμένουμε ότι η επιτάχυνση της ανάπτυξης δικτύου 5G θα συμβάλει στη βελτίωση της ψηφιακής κατάστασης της Ελλάδας. Γι' αυτό και η Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων σύστησε μια ειδική ομάδα δράσης για την επίβλεψη και τον έλεγχο όλων των θεμάτων που σχετίζονται με την ανάπτυξη δικτύου 5G στην Ελλάδα. Προς αυτή την κατεύθυνση κινήθηκαν οι τρεις ελληνικοί δήμοι, Τρικάλων, Καλαμάτας και Ζωγράφου, υπογράφοντας μνημόνια συνεργασίας για την ανάπτυξη πιλοτικών δικτύων 5G. Επιπλέον, για την ευόδωση αυτού του στόχου, υπεγράφη συμφωνία με τη Βουλγαρία και τη Σερβία για την υλοποίηση πιλοτικού διασυνοριακού διαδρόμου 5G. (DESI 2019 Έκθεση Ελλάδας, σ. 6)

#### 4.4.2 Το Ανθρώπινο Κεφάλαιο

Αναφορικά με το Ανθρώπινο Κεφάλαιο, η Ελλάδα παρουσιάζει υστέρηση και χαμηλή βαθμολογία συγκεντρώνοντας μόλις 32,7 έναντι του 48 της ΕΕ. Ωστόσο φέτος σημείωσε πρόοδο ανεβαίνοντας στην 25<sup>η</sup> θέση σε σύγκριση με το 2018 που καταλάμβανε την 26<sup>η</sup>. Επιπλέον όσον αφορά τη διάσταση των ειδικών του τομέα ΤΠΕ, η Ελλάδα συνεχίζει να έχει το μικρότερο μερίδιο στην ΕΕ επί του συνόλου των εργαζομένων: 1,6 % το 2017, σε σύγκριση με το μέσο όρο του 3,7 % της ΕΕ. Αξίζει ακόμη να αναφερθεί ότι υπάρχει μεγάλη διαφορά μεταξύ των φύλων, αφού μόλις το 10,9 % των ατόμων που απασχολούνται στον τομέα των ΤΠΕ είναι γυναίκες. Είναι λοιπόν προφανές ότι η αύξηση του αριθμού των Ελλήνων ειδικών στον τομέα των ΤΠΕ και η μείωση του χάσματος μεταξύ των φύλων θα βοηθήσουν σημαντικά στην ανάπτυξη μιας ψηφιακής κοινωνίας.

Πίνακας 4.4: Ανθρώπινο Κεφάλαιο 2019-Ελλάδα

	Ελλάδα			ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019 ποσοστό κατάταξη	ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019 ποσοστό
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017 ποσοστό	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019 ποσοστό		
<b>2α1 Τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες</b> % των ατόμων	46 % 2016	46 % 2017	46 % 2017	25	57 % 2017
<b>2α2 Ψηφιακές δεξιότητες πέραν των βασικών</b> % των ατόμων	19 % 2016	22 % 2017	22 % 2017	23	31 % 2017
<b>2α3 Τουλάχιστον βασικές δεξιότητες λογισμικού</b> % των ατόμων	53 % 2016	52 % 2017	52 % 2017	21	60 % 2017
<b>2β1 Ειδικοί ΤΠΕ</b> % συνολικής απασχόλησης	1,2 % 2015	1,4 % 2016	1,6 % 2017	28	3,7 % 2017
<b>2β2 Γυναίκες ειδικοί στις ΤΠΕ</b> % της απασχόλησης των γυναικών	0,4 % 2015	0,4 % 2016	0,4 % 2017	28	1,4 % 2017
<b>2β3 Πτυχιούχοι ΤΠΕ</b> % των πτυχιούχων	4,4 % 2014	3,0 % 2015	3,2 % 2016	18	3,5 % 2015

Πηγή : (DESI 2019 Έκθεση Ελλάδα, σ. 8)

### 4.4.3 Οι Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες

Η παράμετρος των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών παρότι εμφανίζεται να έχει χαμηλή κατάταξη (27<sup>η</sup> θέση) και μικρή βαθμολογία σε σύγκριση με αυτήν της ΕΕ, ωστόσο παρουσίασε πρόοδο μεγαλύτερη από αυτή του μέσου όρου της ΕΕ. Η αύξηση στη χώρα μας ανήλθε σε 7,4 μονάδες ενώ η μέση αύξηση στην ΕΕ σημείωσε άνοδο μόνο κατά 5 μονάδες. Αξιοσημείωτη επίσης είναι η κατάταξη της Ελλάδας στη 8<sup>η</sup> θέση αναφορικά με τα Ανοικτά δεδομένα, με ποσοστό 74% το οποίο υπερβαίνει σημαντικά το μέσο όρο του 64% της ΕΕ. Ωστόσο χαμηλό παραμένει το ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου που είναι ενεργοί χρήστες των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης φθάνοντας μόλις το 36%, όταν ο μέσος όρος της ΕΕ βρίσκεται στο 64% (βλ. πίνακα 4.6).

Πίνακας 4.5: Η κατάταξη της Ελλάδας στις Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες το 2019

<b>5 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες</b>	<b>Ελλάδα</b>		<b>ΕΕ</b>
	<b>κατάταξη</b>	<b>βαθμολογία</b>	<b>βαθμολογία</b>
<b>ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019</b>	<b>27</b>	<b>46,9</b>	<b>62,9</b>
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	28	39,5	57,9
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	28	34,5	54,0



Πίνακας 4.6: Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες 2019-Ελλάδα

	Ελλάδα			κατάταξη	ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019 ποσοστό
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017 ποσοστό	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018 ποσοστό	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019 ποσοστό		
<b>5α1 Χρήστες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης</b> % των χρηστών του διαδικτύου που πρέπει να υποβάλουν έντυπα	42 % 2016	38 % 2017	36 % 2018	28	64 % 2018
<b>5α2 Προσυμπληρωμένα έντυπα</b> Βαθμολογία (0 έως 100)	5 2016	14 2017	23 2018	26	58 2018
<b>5α3 Διαδικτυακή ολοκλήρωση παροχής υπηρεσιών</b> Βαθμολογία (0 έως 100)	63 2016	76 2017	82 2018	22	87 2018
<b>5α4 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις</b> Βαθμολογία (0 έως 100) — συμπεριλαμβανομένων των εγχώριων και των διασυνοριακών	59 2016	60 2017	65 2018	26	85 2018
<b>5α5 Ανοικτά δεδομένα (Open data)</b> % της μέγιστης βαθμολογίας	Δ/Υ	Δ/Υ	74 % 2018	8	64 % 2018
<b>5β1 Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας</b> % των ατόμων	Δ/Υ	10 % 2017	10 % 2017	23	18 % 2017
<b>5β2 Ανταλλαγή ιατρικών δεδομένων</b> % γενικών ιατρών	Δ/Υ	Δ/Υ	25 % 2018	18	43 % 2018
<b>5β3 Ηλεκτρονική συνταγογράφηση</b> % γενικών ιατρών	Δ/Υ	Δ/Υ	Δ/Υ <sup>8</sup> 2018		50 % 2018

Πηγή : (DESI 2019 Έκθεση Ελλάδας, σ. 15)

Αρνητική επίσης εικόνα αποτυπώνεται στο παραπάνω πίνακα 4.6 όσον αφορά και τις υπηρεσίες ηλεκτρονική υγείας, καθώς εμφανίζεται μόνο το 10% των ατόμων να έχουν χρησιμοποιήσει διαδικτυακές υπηρεσίες υγείας και περίθαλψης. Τέλος παρατηρώντας τον ανωτέρω πίνακα διαπιστώνουμε ότι το 2019 συμπεριλήφθησαν δύο νέες συνιστώσες :η ανταλλαγή ιατρικών δεδομένων και η ηλεκτρονική συνταγογράφηση. Το e-prescription καλύπτει μεγάλο αριθμό χρηστών καθώς υποστηρίζεται από 53000 ιατρούς και 11000 φαρμακεία ενώ εκτιμάται ότι παρέχει 6 εκατ. συνταγές ανά μήνα και εξυπηρετεί 3 εκατ. ασθενείς ανά μήνα. (DESI 2019 Έκθεση Ελλάδας, σ. 16) Ωστόσο αναφορικά με την ανταλλαγή δεδομένων, το Δεκέμβριο του 2018 αποπερατώθηκε το έργο της διασύνδεσης 71 Νοσοκομείων από το σύνολο της επικράτειας στο πλαίσιο του προγράμματος «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Τώρα (e-Gov Now)». Μέσω του έργου αυτού παρέχονται δεδομένα και διαδικτυακές υπηρεσίες σχετικά με λειτουργίες όπως η κίνηση των ασθενών, η διαχείριση φαρμακείου και αποθήκης υγειονομικού και λοιπού υλικού και ο προγραμματισμός των ραντεβού. (ΚτΠ ΑΕ.)

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Στην παρούσα εργασία έγινε προσπάθεια να αποτυπωθεί η υφιστάμενη κατάσταση αναφορικά με την ΗΔ στην Ελλάδα σε σύγκριση με αυτήν που επικρατεί στα άλλα κράτη-μέλη της ΕΕ. Παρά τα θετικά βήματα που έχει κάνει τα τελευταία έτη για την αξιοποίησή της, η συνολική εικόνα της παραμένει προβληματική και αναποτελεσματική καθώς καταγράφεται έλλειψη κεντρικού σχεδιασμού των έργων πληροφορικής και επικοινωνιών. Με αποτέλεσμα να παρατηρείται κατακερματισμός και αλληλεπικαλύψεις στις προσφερόμενες υπηρεσίες. Χαρακτηρίζεται επίσης από ελλιπή διασύνδεση, κακή χρήση των υπαρχόντων συστημάτων, σπατάλη στην αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων δεδομένου ότι εμπλέκεται πληθώρα φορέων και ακολουθούνται χρονοβόρες διαδικασίες από την έναρξη μέχρι την παράδοση ενός έργου. Τούτη η κατάσταση αποτυπώνεται όπως είδαμε στον ευρωπαϊκό δείκτη DESI με την Ελλάδα να καταλαμβάνει την 26<sup>η</sup> θέση έναντι του συνόλου των 28 κ-μ της ΕΕ ενώ όσον αφορά τις Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες βρίσκεται προτελευταία στην κατάταξη.

Ωστόσο, πρέπει να αναφερθεί ότι την τελευταία δεκαετία υλοποιήθηκαν αρκετά σημαντικά έργα τα οποία στοχεύουν στη μείωση του ψηφιακού χάσματος. Αποτελούν εν ολίγοις πυλώνες παρεμβάσεων πάνω στους οποίους οικοδομείται ένα διαδραστικό περιβάλλον εργασίας για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Επιχειρείται δηλαδή ο εκσυγχρονισμός του δημόσιου τομέα παρέχοντας υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις προσδοκίες και τις απαιτήσεις των χρηστών. Παρόλα αυτά, η θετική πορεία προόδου που σημειώνει η Ελλάδα είναι αργή με αποτέλεσμα το e Δημόσιο να βρίσκεται σε νηπιακό στάδιο σε σχέση με τα άλλα κράτη της ΕΕ. Συνεπώς, προκειμένου να επιτευχθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας πρέπει να δρομολογηθούν μεταρρυθμίσεις που η ελληνική δημόσια διοίκηση έχει αδήριτη ανάγκη. Γι' αυτό κρίθηκε υποχρεωτική η συγκρότηση ενός Οργάνου σε υψηλό επίπεδο με αρμοδιότητα τη χάραξη πολιτικής για την ψηφιακή ανάπτυξη του δημόσιου τομέα. Προς αυτή την κατεύθυνση κινήθηκε η σύσταση της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Πολιτικής, η οποία υπάγεται στο νεοϊδρυθέν Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική (ΕΨΣ) 2016 – 2021 καθώς και η

Εθνική Στρατηγική για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση 2017–2019. Ωστόσο οι πολλαπλές δράσεις και η επαναλαμβανόμενη επικαιροποίηση των κειμένων σχεδιασμού για τις ΤΠΕ και την ΗΔ με σκοπό να συμμορφώνονται με τις νέες ευρωπαϊκές στρατηγικές ευθύνονται για το σύνθετο πεδίο πολιτικής και το υψηλό κόστος. Για αυτό απαιτείται προτεραιοποίηση των δράσεων προκειμένου να αντιμετωπιστούν αυτά τα προβλήματα και τελικά να προκύψουν τα αναμενόμενα οικονομικά και κοινωνικά οφέλη αυτών των πολιτικών.

Καθίσταται λοιπόν σαφές ότι θα πρέπει να ληφθούν ορισμένα μέτρα για τη βελτίωση των δημόσιων πολιτικών σε επίπεδο σχεδιασμού, συντονισμού, υλοποίησης και υποστήριξής τους.

- Πρώτα απ’ όλα αναγκαία προϋπόθεση αποτελεί η υιοθέτηση ‘ενιαίου στρατηγικού σχεδιασμού’ δίνοντας τέλος στην ασυνέχεια υιοθετημένων πολιτικών με κάθε πολιτική αλλαγή. Τούτο σημαίνει ότι θα πρέπει να υπάρξει πολιτική βούληση και δέσμευση των εκτελεστικών μηχανισμών ότι τα συστήματα, τα οποία απαιτούν αρκετό χρόνο από το σχεδιασμό μέχρι την υλοποίησή τους, θα παρουσιάζουν συνέχεια ανεξάρτητα από τις αλλαγές της πολιτικής ηγεσίας.
- Φυσικά απαραίτητη είναι και η διαμόρφωση ενός οράματος που θα το ενστερνίζεται η κοινωνία καθώς θα αντικατοπτρίζει μια πολιτο-κεντρική προσέγγιση της ΔΔ. Δεδομένου ότι μέχρι πρότινος τα συστήματα ακολουθούσαν μια αρχιτεκτονική με ισχυρές κεντρικές δομές οι οποίες είναι υπεύθυνες για τις χρόνιες παθογένειες και υστερήσεις.
- Αναμφίβολα θα πρέπει να πραγματοποιούνται παρεμβάσεις με σαφή και συνεκτικό στόχο και όχι ad hoc αποσπασματικές μεταρρυθμίσεις χωρίς μακροπρόθεσμη βλέψη. Με άλλα λόγια θα πρέπει να υπάρχει παρακολούθηση των στόχων και των δεικτών αποτελεσματικότητας λαμβάνοντας υπόψη τεκμηριωμένα στοιχεία για την αποδοτικότητα αυτών των πολιτικών. Τα δεδομένα αυτά θα πρέπει να γνωστοποιούνται στους πολίτες ώστε να είναι ενήμεροι και σύμφωνοι με την ανατροφοδότηση τους.
- Τα εισαχθέντα προγράμματα και εφαρμογές πρέπει να διαθέτουν ενιαία και κοινή υποδομή ώστε να επιτευχθεί η διασύνδεση και η διαλειτουργικότητα

τους. Μόνο ο σχεδιασμός Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων (ΟΠΣ) μπορεί να δώσει τη λύση για εσωτερική επικοινωνία και να καταστήσει την λειτουργία της διοίκησης αποδοτική και αποτελεσματική.

- Η ανάπτυξη στενής και ουσιαστικής συνεργασίας εντός και μεταξύ των υπουργείων θα επιτρέψει την κεντρική εποπτεία και τον επιχειρησιακό συντονισμό ώστε να αρθεί η κατάτμηση των διοικητικών δομών με αλληλεπικαλυπτόμενες αρμοδιότητες.
- Η επιβολή αλλαγών στα δομικά χαρακτηριστικά της ΔΔ σημαίνει σωστή αποτύπωση των διαδικασιών και ανασχεδιασμός των διεργασιών. Η υιοθέτηση αυτής της πρακτικής θα συντελέσει στη μείωση της γραφειοκρατίας εφόσον θα υπάρχει πλέον ένα ξεκάθαρο πλαίσιο λειτουργίας της.
- Η απλοποίηση της νομοθεσίας αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση δεδομένου ότι η ΔΔ διέπεται από ένα εξαιρετικά πολύπλοκο θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο. Είναι προφανές ότι η κωδικοποίηση της νομοθεσίας θα βοηθήσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθώς θα απαλλάξει τη ΔΔ από το πολύπλοκο νομικό πλαίσιο το οποίο δίνει έμφαση στο νομικισμό και την τυπολατρία των διοικητικών διαδικασιών δημιουργώντας αγκυλώσεις στην κρατική μηχανή.
- Μείωση του κόστους κτήσης και χρήσης των ηλεκτρονικών συστημάτων με υπογραφή συμφωνιών και αδειών που καλύπτουν συνολικά τη ΔΔ.
- Υποστήριξη των ηλεκτρονικών έργων και υποδομών με χρηματοδότηση σε όλο τον κύκλο της ζωής τους. Δυστυχώς η αρχική ανάπτυξη των έργων καλύπτεται από ευρωπαϊκούς πόρους ενώ η συντήρηση, η περαιτέρω ανάπτυξη και λειτουργία τους στηρίζεται σε εθνική χρηματοδότηση, η οποία όμως δεν είναι διασφαλισμένη στον κρατικό προϋπολογισμό.
- Προτίμηση μικρότερων και πιο ρεαλιστικών έργων πληροφορικής έναντι υπερτροφικών έργων καθώς είναι ασύμφορη η υποστήριξη τους με αποτέλεσμα να μένουν ημιτελή και τελικά να καθίστανται ανενεργά.
- Αποφυγή χρονοβόρων διαγωνισμών για την προμήθεια πληροφοριακών συστημάτων οι οποίοι οδηγούν στην απόκτηση απαρχαιωμένων προϊόντων.
- Σωστή διαχείριση ανθρωπίνων πόρων. Επαρκής κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού σημαίνει εκπαίδευση και επιμόρφωση των δημοσίων υπαλλήλων

στον τομέα των ΤΠΕ ώστε να μπορούν να αντιμετωπίσουν τις απαιτήσεις των σύγχρονων προγραμμάτων.

- Υιοθέτηση νέας κουλτούρας που θα βασίζεται στην ανάπτυξη καινοτόμων μεθόδων εργασίας αξιοποιώντας τις δυνατότητες των ΤΠΕ. Τούτο σημαίνει ενστερνισμός και βαθιά κατανόηση από το σύνολο των πολιτών και των δημοσίων υπαλλήλων των οφελών και των προοπτικών που παρέχουν τα νέα πληροφοριακά συστήματα ώστε να γίνουν συνδιαμορφωτές αυτών των πολιτικών. (Γεωργαράκης, 2016, σσ. 223-5,307-8,315-7)& (Σπινέλλης & κ.ά., 2018, σσ. 130-6)

Εν κατακλείδι, είναι προφανές ότι απαιτείται συντονισμένη δράση με την υιοθέτηση κοινών κανόνων και μέτρων που θα επιφέρουν τις απαραίτητες μεταρρυθμίσεις ώστε η ΗΔ να συμβάλει στον εκσυγχρονισμό και τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας. Ήδη από το 2010 με την εμφάνιση της οικονομικής κρίσης δόθηκε υψηλή προτεραιότητα στην πολιτική αυτή καθώς διαφάνηκε ότι είναι ικανή να συμβάλει στη μείωση του δημοσιονομικού κόστους. Προς αυτήν την κατεύθυνση, της μείωσης των διοικητικών βαρών και της γραφειοκρατίας κινείται και η νέα κυβέρνηση με το νεοσυσταθέν Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης με στόχο την εξοικονόμηση του διοικητικού κόστους, το οποίο σύμφωνα με έκθεση του ΟΟΣΑ παρουσιάζεται να στερεί το 3% του ΑΕΠ από την Ελληνική οικονομία. (Έκθεση επισκόπησης ΟΟΣΑ, 2014) Άλλες ωστόσο έρευνες ανεβάζουν το ποσοστό αυτό στο 6,8% του ΑΕΠ, το οποίο ισοδυναμεί με περίπου 14δισ € ετησίως. (Καρκατσούλης, Εισηγήση, 2012) Στόχος λοιπόν του νέου Υπουργείου η ψηφιακή ανασύσταση του κράτους και της ΔΔ μέσω ενός σχεδίου που προβλέπει ένα Εθνικό Πλαίσιο Απλούστευσης Διαδικασιών και Μείωσης της Γραφειοκρατίας. Εν ολίγοις, καταβάλλεται προσπάθεια ώστε η Ελλάδα, που είναι ουραγός σε θέματα ψηφιακής ανάπτυξης και οικονομίας, να πετύχει σύγκλιση με τις επιδόσεις των χωρών της ΕΕ και να ακολουθήσει τους ρυθμούς της ψηφιακής εποχής.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- DESI 2018 Έκθεση Ελλάδας*.(n.d.).Ανάκτηση 05 07, 2019, από <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/greece>
- DESI 2019 Έκθεση Ελλάδας*.(n.d.).Ανάκτηση 07 11, 2019, από <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/greece>
- European Commission, DESI*.(n.d.).Ανάκτηση 04 14, 2019, από <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>
- European Commission*.(n.d.).Ανάκτηση 07 06, 2019, από <https://ec.europa.eu/digital-single-market/country-information-netherlands>
- European Commission, DESI*. (n.d.).Ανάκτηση 04 15, 2019, από <https://ec.europa.eu/digital-single-market/scoreboard/greece>
- European eGovernment Action Plan 2016-2020*.(n.d.).Ανάκτηση 04 14, 2019, από <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>
- Eurostat*.(n.d.).Ανάκτηση 07 06, 2019, από <https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00090&plugin=1>
- Eurostat*.(n.d.).Ανάκτηση 07 06, 2019, από <https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&plugin=1&language=en&pcode=tin00073>
- G-Cloud*. (n.d.).Ανάκτηση 04 13, 2019, από <https://www.gcloud.ktpae.gr>
- GOV.UK*.(n.d.).Ανάκτηση 07 08, 2019, από <https://www.gov.uk/performance>
- Αναβάθμιση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών/ κατηγορία ΚΕΠ*. (n.d.).  
Ανάκτηση 12 11, 2018, από [www.minadmin.gov.gr/?p=4972](http://www.minadmin.gov.gr/?p=4972).
- Ανοικτή Διακυβέρνηση*.(n.d.).Ανάκτηση 04 12, 2019, από [www.opengov.gr](http://www.opengov.gr).
- ΑΠΕΔ*. (n.d.).Ανάκτηση 04 07, 2019, από ΑΡΧΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ: <http://aped.gov.gr/thesmiko-plaisio/egkiklio.html>
- Αποστολάκης, Ι., Λούκης, Ε., & Χάλαρης, Ι. (2008).*Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση. Οργάνωση, Τεχνολογία και εφαρμογές*. Αθήνα: Παπαζήση.
- Βικιπαιδεία*.(n.d.).Ανάκτηση 06 28, 2019, από [https://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονική\\_Συνταγογράφηση](https://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονική_Συνταγογράφηση)

- Βικιπαίδεια*.(n.d.).Ανάκτηση 07 10, 2019, από <https://el.wikipedia.org/wiki/Εσθονία>
- Βουλή των Ελλήνων, Δ/ση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου, Τμήμα Ερωτήσεων*.(2019, 01 18).Ανάκτηση 06 30, 2019, από <https://www.hellenicparliament.gr/UserFiles/67715b2c-ec81-4f0c-ad6a-476a34d732bd/10925217.pdf>
- ΓΓΠΣ*. (n.d.).Ανάκτηση 04 12, 2019, από [www.gsis.gr](http://www.gsis.gr)
- Γεωργαράκης, Ν. Γ. (2016).*Αποτίμηση και σχεδιασμός δημοσίων πολιτικών στον τομέα του Διαδικτύου και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*. Αθήνα: ΕΚΚΕ.
- Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021*.(n.d.).Ανάκτηση 04 07, 2019, από Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης:  
<http://mindigital.gr/index.php/announcements-ggdp/1109-systasi-tis-genikis-grammateias-psifiakis-politikis>
- Εκθεση επισκόπησης ΟΟΣΑ*.(2014).Ανάκτηση από Μέτρηση και μείωση διοικητικών βαρών σε 13 κλάδους στην Ελλάδα:  
[https://www.oecd.org/regreform/regulatory-policy/Greece\\_administrative\\_burdens\\_overview\\_report\\_GR.pdf](https://www.oecd.org/regreform/regulatory-policy/Greece_administrative_burdens_overview_report_GR.pdf)
- Η Καθημερινή*.(2018).Ανάκτηση 07 03, 2019, από Προς την ψηφιακή εποχή οδεύει το Δημόσιο το 2018:  
<https://www.kathimerini.gr/953117/article/epikairothta/ellada/pros-thn-yhfiakh-epoxh-odeyei-to-dhmosio-to-2018>
- Η Καθημερινή*.(2018).Ανάκτηση 07 03, 2019, από Όλο το Δημόσιο στο G-Cloud:  
<https://www.kathimerini.gr/948887/article/epikairothta/ellada/olo-to-dhmosio-sto-g-cloud>
- Καρκατσούλης, Π. (2019).*ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ.Χρηστή διακυβέρνηση, ανάπτυξη, καλύτερες υπηρεσίες στον πολίτη*. Αθήνα: Ελλάδα 2021 Ατζέντα για την ελευθερία και την ευημερία.
- Καρκατσούλης, Π. (2012).Εισήγηση.*Η διοικητική μεταρρύθμιση μόνη απάντηση στην κρίση του κράτους*. Από <http://www.elot.gr/eisigisiKARKATSOULIS.pdf>
- Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ*.(n.d.).Ανάκτηση 07 3, 2019, από Το Δίκτυο Δημόσιου Τομέα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ II»:  
<http://www.ktpae.gr/Portals/0/Files/syzefxisII/2019.05 Γενική Παρουσίαση ΣΥΖ II.pdf?ver=2019-05-13-151920-857>
- ΚτΠ Α.Ε.*(n.d.).Ανάκτηση 04 12, 2019, από Κοινωνία της Πληροφορίας :  
<http://www.ktpae.gr/NEA/tag/σύζευξις-u>
- ΚτΠ ΑΕ*.(n.d.).Ανάκτηση 07 10, 2019, από  
<http://www.ktpae.gr/%CE%9D%CE%95%CE%91/syzefxis2-20190705>

- ΚτΠ ΑΕ.(n.d.).Ανάκτηση 07 12, 2019, από  
<http://www.ktpae.gr/%CE%9D%CE%95%CE%91/oloklirosi-diasindesis-bi-yegeias>
- Λευκή Βίβλος για την Διακυβέρνηση*. ΕΠ Διοικητική Μεταρρύθμιση ΕΣΠΑ 2007-2013.
- Μακρουδημήτρης, Α. (1999).*Ο "Μεγάλος Ασθενής ".Η μεταρρύθμιση και εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης*. Αθήνα: Παπαζήση.
- Παρατηρητήριο Ψηφιακού Εκσυγχρονισμού του Δημοσίου Τομέα*.(2018, Δεκέμβριος). Ανάκτηση 07 04, 2019, από Το Δίκτυο: <http://todiktio.eu/images/pdf/δ3-Έκθεση 2018 v.1.pdf>
- Πομπόρτσης, Α. (2005).*Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση(E-government)Ο μετασχηματισμός των Λειτουργιών και Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης στην ψηφιακή εποχή*. Αθήνα: Τζιόλα.
- Σπανού, Κ. (2018).*Μεταρρυθμίσεις στη Δημόσια Διοίκηση στη διάρκεια της κρίσης:Επισκόπηση, Περιγραφή, Αποτίμηση. Επιτελική Σύνοψη*. Αθήνα: Παπαζήση.
- Σπινέλλης, Δ., & κ.ά. (2018, 3).*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα*. Ανάκτηση από Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό.
- Σταμπούλης, Μ., & κ.ά. (2011).*Μελέτη Συγκριτικής Αξιολόγησης Δημόσιας Διαβούλευσης στην Ελλάδα και στο Εξωτερικό*. Θεσσαλονίκη: Διαβαλκανικό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης.
- Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*.(n.d.).Ανάκτηση 04 08, 2019, από ΥΔΜΗΔ.
- ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ*.(2018).Ανάκτηση 06 30, 2019, από ΔΙΚΤΥΟ για τη ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ στην Ελλάδα και την Ευρώπη: <http://todiktio.eu/index.php/activity/item/860-4-1-eksygchronismos-diadikasion-aponomis-dikaiosynis-e-justice>
- ΥΔΜΗΔ*.(n.d.).Ανάκτηση 04 07, 2019, από [http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20141219\\_Action\\_Plan.pdf](http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20141219_Action_Plan.pdf)
- ΥΔΜΗΔ.(2014).*Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*. Ανάκτηση 04 05, 2019
- ΥπΨΗΠΤΕ*.(n.d.).Ανάκτηση 04 07, 2019, από Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης:  
<http://mindigital.gr/index.php/announcements-ggdp/1109-systasi-tis-genikis-grammateias-psifiakis-politikis>



## **Νόμοι /Υπουργικές Αποφάσεις /Προεδρικά Διατάγματα**

N.3471/2006 (ΦΕΚ 133/A' 28-06-2006)

N.3892/2010 (ΦΕΚ 189/A' 04-11-2010)

N.3979/2011 (ΦΕΚ 138/A' 16-06-2011)

N.4164/2013 (ΦΕΚ 156/A' 17-01-2013)

N.4325/2015 (ΦΕΚ 47/A' 11-05-2015)

N.4389/2016 (ΦΕΚ 94/A' 27-05-2016)

N.4440/2016 (ΦΕΚ 224/A'02-12-2016)

N.4512/2018 (ΦΕΚ 5/A' 17-01-2018)

ΥΑΠ/Φ.60/38/232 (ΦΕΚ 799/ Β'9-6-2010)

ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989 (ΦΕΚ 1301/ Β'12-04-2012)

ΥΑΠ/Φ.40.4/3/1031 (ΦΕΚ 1317/ Β'23-4-2012)

ΥΑΠ/Φ.19.7/166 (ΦΕΚ 401/ Β'22-2-2013)

ΥΑΠ/Φ.40.4/4345 (ΦΕΚ 1860/Β'08-07-2014)

Π. Δ. 25/2014 (ΦΕΚ 44 Α/25-2-2014)